

Systém umožňuje schvalování jednotlivých kroků zodpovědnými osobami. Každá kontrolní otázka může být vyhodnocena jako kritická neshoda, nekritická neshoda, doporučení ke zlepšení či splněno. Následně odpovědi na tyto otázky mají vliv na celkové hodnocení interního auditu.

MODUL: REKLAMACE

Modul **Reklamací** vychází z modulu Neshody, je ovšem zaměřen na vyřizování dodavatelské a zákaznické agendy. Reklamací jsou podobné jako Neshody zpracováváno aplikací, která v praxi periodicky prochází kontrolou auditorů řízení jakosti. Díky použití řízených přístupových práv je možno stanovit, kdo uvedený záznam může vidět a kdo upravovat.

Aplikace Reklamací plně pokrývá potřeby zaznamenávání neshodných stavů v rámci řízení jakosti u reklamovaných produktů a služeb. Napomáhá tak ve vedení nápravných a preventivních opatření vedoucích k odstranění opakování problému.

Reklamací jsou evidovány s detailními průvodními informacemi a s určením odpovědné osoby pro řešení. Aplikace poskytuje neustále aktuální

V případě kritických i nekritických neshod jsou tyto záznamy přesunuty do aplikace Neshody, kde je sledováno jejich řešení, včetně termínů a zodpovědných osob.

informace o stavu reklamací v rámci workflow vyřizování, způsobu jejího řešení a po úspěšném vyřešení reklamací informuje zainteresované osoby e-mailem.

Proces řízení reklamací z pohledu řízení jakosti je rozdělen do těchto částí:

- popis/zápis reklamací
- nápravná opatření vedoucí k odstranění reklamovaného stavu
- preventivní opatření vedoucí ke snížení možnosti opakování obdobné reklamací
- vyřízení reklamací
- závěr – zápis o vyřešení reklamací
- distribuce informací k pracovníkům

Reklamací jsou určeny k řešení neshodných stavů vzniklých u služeb a produktů u dodavatelů a zákazníků. Pro účely řešení vnitřofirmních neshod je používán modul Neshody.

SPOLEČNÉ VLASTNOSTI

Práce bez připojení – offline provoz

Moduly byly navrženy s ohledem na možnost práce bez připojení na server. Takto jsou podporovány mobilní uživatelé, kteří mají k firemnímu serveru přístup pouze dočasně. Ti mají možnost provádět selektivní synchronizaci se serverem. Z hlediska bezpečnosti je možno naopak nastavit zamezení vynášení informací ven z firmy tím, že vybraní uživatelé nebudou moci vytvářet lokální kopie firemních databází.

Výstupy – tisk, exporty

Informace nashromážděné v systému 'ISO box' je možno následně tisknout a u vybraných aplikací i exportovat do obecných souborů pro následné zpracování v jiných aplikacích. Podporovány jsou formáty CSV a XML které vytvářejí dostatečný prostor pro přenos dat z modulů např. do aplikace MS Excel atp.

Spolupráce s kancelářským balíkem MS Office

Vybrané aplikace systému 'ISO box' podporují spolupráci s aplikacemi MS Office, zvláště pak s aplikací MS Word. Do těchto aplikací jsou údaje z aplikací 'ISO boxu' převáděny za účelem formátovaného tisku (tiskových sestav) či dalšího zpracování.

Zabezpečení

Zabezpečení systému 'ISO box' se opírá o excelentní možnosti bezpečnosti systému Lotus Notes. Pro práci s aplikací tak uživatelé musí projít hierarchií přístupových omezení systému Lotus Notes. Samotný systém 'ISO box' dovoluje u jednotlivých modulů uživatelsky nastavit, kdo bude mít k danému ukládanému záznamu přístup a na jaké úrovni. Přístup mobilních uživatelů k systému může být volitelně zabezpečen šifrovaným přenosem informací.



TCL DigiTrade s. r. o.

CENTRÁLA
Areál VÚHŽ 240
739 51 Dobruška – Místku
tel. 558 601 767
fax. 558 601 754
e-mail: info@tcl-digitrade.com
www.tcl-digitrade.com

DIGI TRADE, s. r. o.

Olšanská la, 5. patro
130 80 Praha 3
tel. 222 722 739
fax. 222 722 302
e-mail: info@digitrade.cz
www.digi-trade.cz

Tri-Continental Ltd.

Braintree road
South Ruislip
HA4 0EJ
Middlesex
tel: (0181) 842 4644
www.triconti.com



ISO box je sadou aplikací, které jsou zaměřeny na řešení a podporu zavádění a vedení řízení jakosti ve společnosti. Aplikace vycházejí z praktického použití ve společnostech různého typu a odvětví. Jednotlivé aplikace je možno zákaznický upravovat a rozšiřovat v poměrně krátkých termínech.

Moduly systému 'ISO box' vám přinesou:

- robustní architekturu
- pohodlnou správu
- plnohodnotnou možnost práce „off-line“
- silný model zabezpečení
- flexibilní implementaci
- otevřenost pro změny a rozšiřování na míru

MODUL: ISO ANALYZER

Aplikace ISO Analyzer je primárně určena pro organizace, které uvažují či již jsou ve stádiu přípravy na certifikaci systému řízení (např. podle norem ISO 9001 nebo 14001). Aplikace je však svou koncepcí plně využitelná i ve firmách, kde si chtějí provést identifikaci vnitřních procesů a jejich vzájemných vazeb, vytvářet jejich detailní popisy, modelovat standardní procedury, přiřazovat odpovědnosti a pravomoci atp.

Co ISO Analyzer umožňuje?

Provést hloubkovou analýzu činnosti organizací různých velikostí, organizačních struktur, charakteru činnosti. Udržet jasný přehled o všech důležitých částech organizace a jejich vzájemném působení. Získávat informace o zapojení pracovníků v organizaci v různých oblastech. Pružně reagovat na změny v organizační struktuře, činnostech a pod.

Základem je podrobná definice těchto oblastí:

- procesy • činnosti • úkoly
- Pružnost aplikace je dána mimo jiné i použitím číselníků:**
- funkce, formuláře, řízené dokumenty, vstupní/výstupní dokumenty
- symboly, instrukce, přílohy

Další vlastnosti dané prostředím Lotus Notes:

- sdílení informací mezi uživateli
- dle přístupových práv mohou společně na definici procesů atp. pracovat libovolní uživatelé
- bezpečnost informací je zajištěna efektivním nastavením přístupových práv

Správa dokumentů zaměřená na podporu ISO procesů ve firmě.
Aplikace pomáhají řešit následující okruhy problémů:

- 1. ISO Analyzer**
přípravná fáze pro zavádění ISO do společnosti
- 2. Procesy zlepšování**
řešení procesu práce s neshodami
- 3. Neshody**
vedení neshod a nápravných opatření
- 4. Řízená dokumentace**
vedení dokumentace, její řízené workflow
- 5. Interní audit**
vedení interních auditů, evidence neshod a nápravných opatření
- 6. Reklamací**
vedení reklamačních řízení jako součást procesu řízení jakosti

- distribuce informací je zajištěna formou replikace databáze

Aplikace byla vytvořena na základě konzultací a doporučení společnosti KEMA Registrovaná Kvalita Česká Republika a Management Systems. Tyto společnosti dlouhodobě působí v oblasti zavádění a certifikací systémů řízení jakosti. Aplikace odráží jejich několikaleté praktické zkušenosti z této oblasti.



Procés: Příprava zakázky

Vyřili: Roman Marszalek@FT-DIGI-TRADE@IT-NETICZ 02.09.2004 09:37

Základní údaje | Dokumenty | Privky normy | Historie | Archivace | Přístupová práva

Procés
 Název procesu: Příprava zakázky
 Číslo procesu: 02
 Pořadí procesu: 2

Cíl procesu
 Přípravi zakázku v co možná nejkratším termínu s vynaložením minimálního úsilí v co nejvyšší kvalitě
 viz [seznam cílů procesu](#)

Název	Jednotka	Cílová hodnota	Perioda
Doba přípravy	den	10	
Počet kontaktů	počet	3	

Ukazatel hodnocení správnosti procesu

- Celkový počet hodin odpracovaných v tomto procesu
- Poměr odpracovaných hodin na akceptovaných zakázkách k hodinám na všech zpracovaných zakázkách - 70 %
- Skutelná doba realizace versus Plán - max. 100%

Zúčastnění

Rol	Osoba	Vydání
Rízení procesu:	Sales manager	2
Zodpovědný za proces:	Sales manager	
Procés zpracovává:	Developer Manager	
Procés schválil:	Executive manager	

Rízené dokumenty

Název:

Záznam neposlávejte upravitel(k) David Marko@FT-DIGI-TRADE@IT-NETICZ dne 27.04.2007 10:44

Podrobnější informace (formátovaný text):
 Tento proces zachycuje přípravu obchodního případu od evidence potřeby až po vytvoření nabídky nebo smlouvy. Proces navazuje na přední proces Příjem a odesání informací, pomocí kterého je zaváděna nová potřeba zákazníka. Z každé potřeby vzniká nový Procés, který je v první fázi propojen s hlediskem realizovatelnosti. Následně je určen Projekt Manager, který odhadne časovou náročnost projektu, což potom slouží Sales Managerovi jako podklad k vytvoření nabídky. Nabídka je potom odeslána zákazníkovi. V případě její akceptace je možné přistoupit k procesu Plánování zakázky nebo ke zpracování smlouvy.

MODUL: ŘÍZENÁ DOKUMENTACE

Aplikace **Řízená dokumentace** umožňuje sledovat celý koloběh rozličných dokumentů, včetně schválení, připomínek, vyjádření. Necháváte si schvalovat novou směrnici a nevíte, kdo ji vlastně ještě nepřipomínkoval? Připomínky Vám přišly mailem a teď je musíte pracně vyhledat a zakomponovat? Proč tuto směrnici ředitel předtím neschválil? Kdo byl obeznámen s již schváleným příkazem? Kde vlastně najdu staré znění tohoto nařízení?

Tyto otázky si už nemusíte klást, pokud využijete modul **Řízené dokumentace**. Vše na jednom místě, přehledně, se všemi připomínkami, vyjádřením schvalovatelů, historií dokumentu, seznamem akceptací a autorizovaných tisků.

Základní vlastnosti:

- Nastavení seznamu připomínkových, schvalovatelů, distribuční seznam.
- Vytvoření seznamu druhů dokumentů
- Přednastavení skupin na jednotlivé druhy dokumentů.
- Každé vyjádření je opatřeno elektronickým podpisem.
- Změna stavu dokumentu je doprovázena e-mailem na zainteresované osoby.
- Každý dokument obsahuje záznam o jeho historii
- Přístupová práva jsou uplatněná i na tisk dokumentů.
- Je možné nastavit propojení mezi souvisejícími směrnicemi, nařízenými atd.

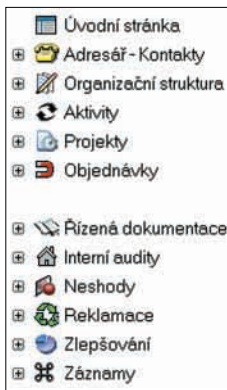
Koloběh

Při tvorbě nového dokumentu výše popsané nastavení přednastaví výchozí hodnoty. Uživatelé se po zadání např. směrnice, objeví již vyplněný seznam připomínkových, schvalovatelů a distribuční seznam. Toto nastavení lze ovšem doplnit či jinak upravit. V následném procesu připomínkování jsou připomínky přehledně připojené k hlavnímu dokumentu. Všechny jsou opatřeny elektronickým podpisem, podobně i pozdější schválení. Veškeré akce s dokumentem jsou zaznamenány do jeho historie. Elektronicky jsou provedeny i akceptace dokumentů.

V každém stádiu dokumentu jsou střežena přístupová práva a dokonce i pro tisk je nutné mít oprávnění, přičemž každý výtisk je znovu zaznamenán do historie.

Z hlediska možností parametrizace je aplikace uzpůsobena například k těmto nastavením:

- změna počtu úrovní schvalovatelů
- separátní aplikace pro různé typy dokumentů (smlouvy, směrnice atd.)



MODUL: NESHODY

Aplikace Neshody zastřešuje celý proces řízení neshod, nastavování nápravných a preventivních opatření a to vše v souladu s procesy řízení jakosti. **Neshody** jsou propracovanou aplikací, která v praxi periodicky prochází kontrolou auditorů řízení jakosti. Díky použití řízených přístupových práv je možno stanovit kdo uvedený záznam může vidět a kdo upravovat.

Aplikace **Neshody** plně pokrývá potřeby zaznamenávání neshodných stavů v rámci řízení jakosti, vedení nápravných a preventivních opatření. **Neshody** jsou evidovány s detailními průvodními informacemi a s určením odpovědné osoby pro řešení. Zjištěný stav může být vyhodnocen jako schválená výjimka nebo, pokud se jedná o nežádoucí neshodu, probíhají nápravná a preventivní

MODUL: PROCESY ZLEPŠOVÁNÍ

Aplikace 'Procesy zlepšování' umožňuje přehledně zpracování podnětů ke zlepšení v rámci řízení jakosti. Aplikace v sobě zahrnuje procesy vedoucí k tvorbě řešení, sledování jejich stavů s možností jejich vyhodnocování. Výsledný dokument je pak řízeně distribuován odpovědným pracovníkům.

Každý podnět ke zlepšení prochází následujícím procesem:

- evidence podnětů
- rozhodnutí o dalším zpracování
- návrh opatření
- vyhodnocení
- distribuce výsledku

Aplikace v sobě obsahuje prvky **workflow** umožňující návazné zpracování a vyjadřování se více osobami. Do procesu zahrnutí pracovníci mohou vytvářet návrhy řešení a vyjadřovat se k nim. V rámci workflow je sledováno, u koho dokument

MODUL: INTERNÍ AUDITY

Tato aplikace slouží k plánování a vedení interních auditů. Aplikace je úzce propojená s aplikacemi Neshody a Procesy zlepšování.

Základní procesy v aplikaci:

- Plán auditů na celý kalendářní rok a jeho schválení

opatření, která mají neshodný stav odstranit a udělat vše proto, aby se již neopakoval. Aplikace poskytuje neustále aktuální informace o stavu neshody, způsobu jejího řešení a po úspěšném vyřešení neshody informuje zainteresované osoby emailem.

Procés řízení neshod je rozdělen do těchto částí:

- popis neshody
- nápravná opatření
- preventivní opatření
- vyřízení neshody
- závěr – informace o vyřešení neshody
- distribuce informací k pracovníkům

Procés řízení neshody odráží možné způsoby řešení neshody v rámci celého workflow.

aktuálně je (kdo se má vyjádřit). Uživatelé tak mají dobrý přehled o stavu jednotlivých podnětů v rámci celého procesu. Završením procesu zlepšování je **distribuce** výsledků, která probíhá řízeným způsobem na definované pracovníky.

Při plném využití přináší aplikace následující výhody:

- přehledné zpracování podnětů ke zlepšení s informacemi o zodpovědných osobách, termínech plnění atp.
- sledování procesu řešení
- plně textové vyhledávání v rámci celé aplikace
- výstupy přes definované šablony do aplikace MS Word
- řízená distribuce finálních dokumentů

Součástí aplikace je také jednoduchý archiv umožňující přehledně plně textové vyhledávání (full-text).

- Schválení plánu mimořádného auditu
- Plánování průběhu jednotlivých auditů
- Výběr kontrolních otázek z číselníku nebo tvorba specifické otázky pro daný audit
- Vyhodnocení kontrolních otázek a celého auditu
- Tvorba zprávy z auditu
- Zadáání nápravných opatření do aplikace Neshody