

SYSTEM MANAŽÉRSTVA KVALITY

podľa normy EN ISO 9001

Nástroje



Baliaci papier

Súhlasím s názorom, že firma môže byť certifikovaná aj vtedy, keď nemá procesy modelované v softvérovom nástroji BPM. Sama som zažila jeden taký projekt, kedy generálny riaditeľ kreslil procesnú mapu na **baliaci papier**. Záujem a zaniehanie vrcholového manažmentu boli úžasné. Malo to svoje čaro a hlavne to bolo **jednoduché**. Hlavný dôraz sme dávali na procesy a rozhovory s ich vlastníkmi. **Vizualizácia** priebehu procesov však už bola ťažká. Určiť **vzájomné väzby** medzi procesmi bolo priam nezvládnuiteľné. **Meranie výkonnosti procesov** neumožňovalo sledovať históriu vývoja ukazovateľov výkonnosti. **Tvorba a aktualizácia dokumentácie riadenia** bola veľmi prácná. Prepojenie procesov na **organizačnú štruktúru** neexistovalo. Dnes by som určite použila na modelovanie procesov **softvérový nástroj BPM**.

Vývojový diagram

Manažéri kvality iste poznajú jeden zo 7-ich nástrojov SMK-**vývojový diagram**. Poznajú ho hlavne tí starší, ktorí ešte kedysi dávno kreslili vývojové diagramy podľa vopred pripravenej šablóny. Bola to doba programátorov, ktorí si priebeh programu zobrazovali vo vývojovom diagrame. Aj keď doba medzitým dosť výrazne pokročila, manažéri kvality ešte stále kreslia svoje procesy do vývojových diagramov. Možno budete prekvapení, ale robia to aj renomované firmy. Prechod na softvérový nástroj BPM je pre nich nočnou morou. Tým najviac zatvrdilým odkazujem, že kreslenie **vývojových diagramov** v MS Exceli je už **anachronizmus**. Ak chceme pracovať **efektívne**, je nutné použiť **softvérový nástroj BPM**.

Softvérový nástroj

- Firmy, ktoré ovládajú softvérový nástroj BPM, jeho význam **preceňujú**.
- Firmy, ktoré neovládajú softvérový nástroj BPM, jeho význam **podceňujú**.
- Znalosť softvérových nástrojov je prejavom **profesionality**.
- Skúsený konzultant by mal ovládať niekoľko **softvérových nástrojov BPM**.

Výhody softvérových nástrojov BPM:

Slúžia na **modelovanie procesov, dokumentovanie procesov, meranie výkonnosti procesov, analýzu procesov, simuláciu procesov a zlepšovanie procesov**.

- Obsahujú **metódy a štandardy modelovania procesov**.
- Procesy v nich modelujeme z rôzneho uhla pohľadu-**pridaná hodnota procesov, scenáre procesov, procesný tok, dátový tok a informačný tok**.
- Vytvárame v nich **vzťahy procesov k okolitému vonkajšiemu a vnútornému prostrediu firmy**.
- Obsahujú **100-vky modelov a objektov**, ktoré slúžia na vyjadrenie **reality podniku**: procesov, organizácie, externých a interných produktov, zákazníkov, dodávateľov, kritických faktorov úspechu, cieľov, ukazovateľov výkonnosti, dokumentov, aplikácií, dát a technológií.
- Majú **databázový charakter**, ktorý umožňuje vytvárať medzi objektmi **vzťahy**.
- Obsahujú **objekty s atribútmi**, ktoré keď sa vyplnia, umožňujú generovať prostredníctvom skriptov rôzne výstupné zostavy, podľa požiadaviek zákazníka-**procesnú dokumentáciu**.
- Umožňujú modelovať procesy vo vzťahu **k informačným systémom, aplikáciám a dátam**.
- Procesné modely slúžia pre implementáciu **informačných systémov**.
- Procesné modely je možné ľahko **komunikovať** v celej firme prostredníctvom **web verzie**.

Konzultačné firmy

- Peniaze, peniaze, peniaze-neodpovedajúca kvalita, predražené projekty.
- Špecializujú sa na implementáciu čiastkových procesov: finančné riadenie, účtovníctvo, mzdy, dane, štíhle riadenie, predaj, marketing, kaizen, strategické riadenie, inovácie, certifikácia SMK, nábor zamestnancov, personálne poradenstvo, vedenie, tímová práca, koučovanie, eurofondy, vzdelávanie, softvérová podpora procesov CRM, SCM, ERP, MIS, BPM a ich integrácia.
- Neposkytujú komplexné procesné poradenstvo.

Pri výbere konzultačnej firmy pre projekty ISO vám doporučujem zistiť odpovede na tieto otázky:

- Má konzultačná firma platný certifikát kvality podľa normy EN ISO 9001?
- Má konzultačná firma aspoň jedného konzultanta, ktorý má vzdelanie v oblasti kvality?
- Má konzultačná firma skúsenosti s procesným riadením?
- Má konzultačná firma skúsenosti s prípravou na certifikáciu?
- Má konzultačná firma na prvej strane web stránky ponuku BPM nástroja?
- Akú certifikačnú organizáciu vám doporučuje konzultačná firma?
- Je certifikačná organizácia partnerom konzultačnej firmy?

Pekný koniec týždňa vám praje

Marta Krajčiová