

# طراحی و پیاده سازی سیستم مدیریت کیفیت با رویکرد الکترونیکی

خرداد ۱۳۸۶

چهارمین کنفرانس مدیریت سرآمدی و سیستم های مدیریت کیفیت  
محمد طالبی - شرکت خدمات انفورماتیک راهبر

## فهرست مطالب:

- موضوع مقاله

- مقدمه

- اصول پایه سیستمهای مدیریت کیفیت تحت ISO

- تعریف سیستمهای اطلاعاتی

- بررسی مختصر وضعیت فعلی استفاده از سیستمهای اطلاعاتی در سیستمهای مدیریت کیفیت

- فواید و نقش استفاده از سیستمهای اطلاعاتی و ابزارهای IT در سیستمهای مدیریت کیفیت

- فهرست مطالب:**
- بررسی پروژه استقرار سیستم مدیریت کیفیت الکترونیکی تحت  
مشخصه های فنی ISO TS 16949-2002
  - تهیه مدل فرآیندی سازمان
  - ساختار طبقه بندی و کنترل مدارک و داده ها
  - مستندسازی سیستم مدیریت کیفیت تحت ISO TS 16949-  
2002
  - نحوه گردش اطلاعات و انتقال داده ها
  - نحوه مدیریت فرآیندها
  - نحوه ممیزی سیستم
  - نتیجه

## موضوع مقاله:

این مقاله به بررسی نقش و اهمیت سیستمهای اطلاعاتی مبتنی بر IT در سیستمهای مدیریت کیفیت و ارائه یک CASE موفق در اینخصوص می پردازد.

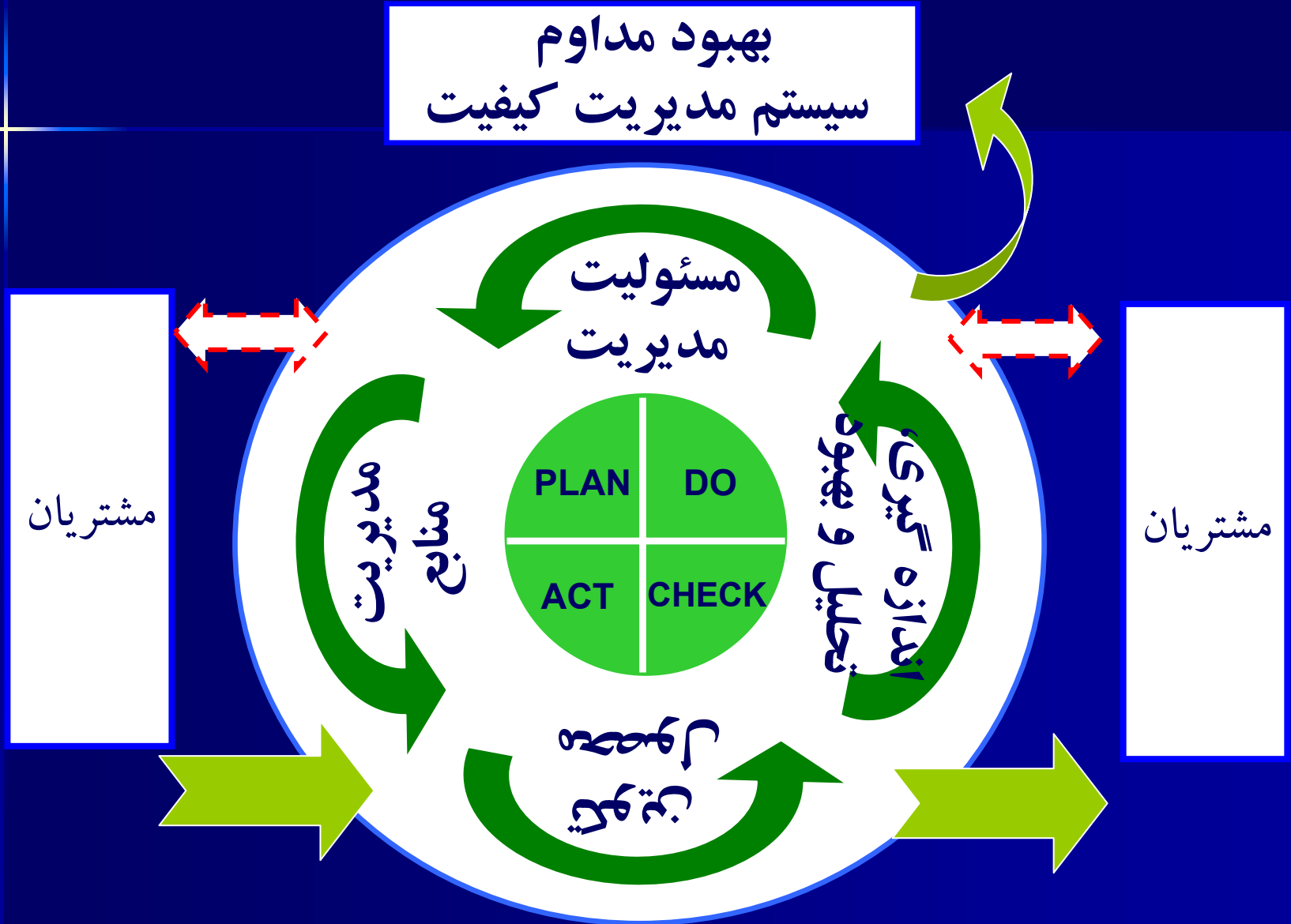
### مقدمه:

مفهوم نوین کیفیت 

استانداردهای سیستم مدیریت کیفیت 

جایگاه فناوری اطلاعات و سیستم های اطلاعاتی 

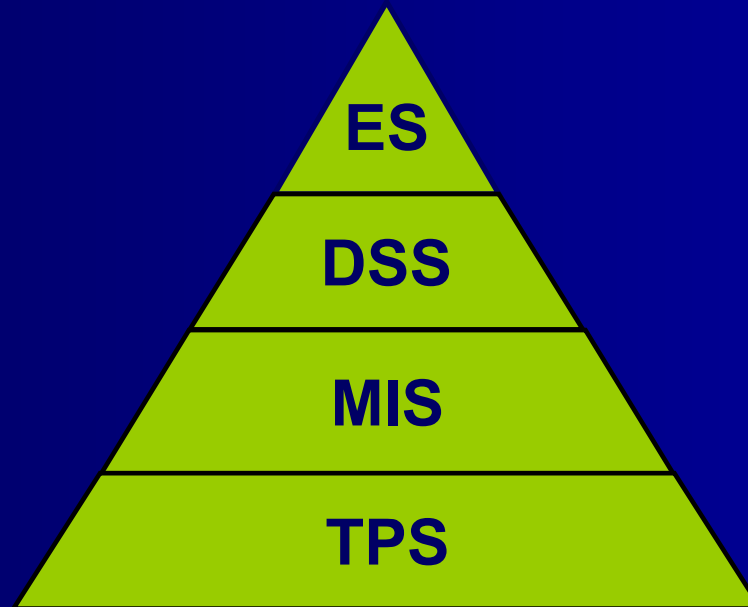
# مفاهیم اصلی سیستم مدیریت کیفیت



# سیستم های اطلاعاتی

سیستم های اطلاعاتی به مجموعه ای از روش ها و تکنیک های علمی و تجهیزات جهت طبقه بندی، بازیابی، تغییر و انتقال اطلاعات می گویند.

انواع سیستم های  
اطلاعاتی



# فواید استفاده از سیستمهای اطلاعاتی و ابزارهای IT در سیستمهای مدیریت کیفیت

کاستن از خطای انسانی در مواردی نظیر: کنترل مدارک، ثبت کنترل  
های کیفی و ..

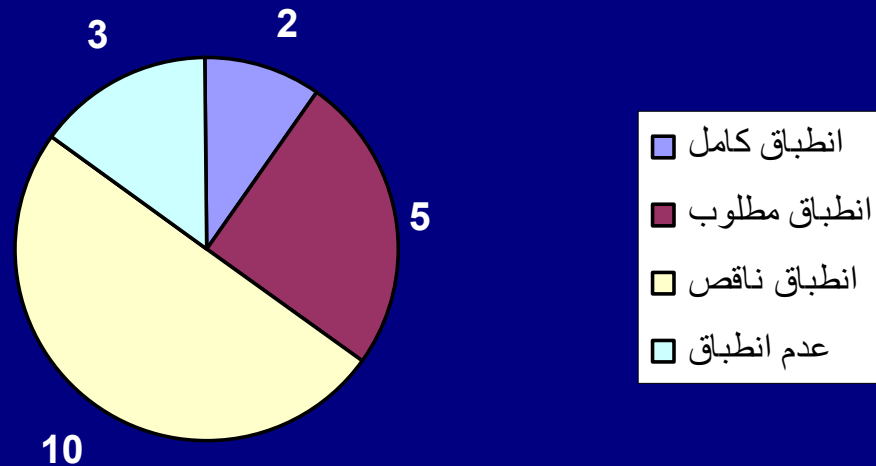
اطلاع رسانی بهتر از وضعیت کیفی و کمی تولید و کاهش ریسک ارسال  
محصول نامنطبق

کاستن از زمان ایجاد مستندات و بروکراسی اداری مربوطه

انجام بهتر و سریعتر فرآیند کنترل مدارک و مستندات

# بررسی مختصر وضعیت فعلی استفاده از سیستمهای اطلاعاتی در سیستمهای مدیریت کیفیت

وضعیت انطباق سیستم اطلاعاتی با استانداردهای وارده به سازمان در بین 20 شرکت





# فواید استفاده از سیستمهای اطلاعاتی و ابزارهای IT در سیستمهای مدیریت کیفیت

پایش، اندازه گیری و سنجش شاخص های فرآیند با تناوب کوتاهتر و دقت بیشتر

امکان نگهداری حجم زیادی از سوابق سیستم و دسترسی سریع به آنها

امکان نظارت بهتر و جامع تر مدیران فرآیند و عدم نیاز به حضور فیزیکی آنها

تصمیم سازی بهتر برای مدیران بوسیله امکان ذخیره سازی، بازخوانی و تحلیل داده ها

امکان کاستن از ممزی های فیزیکی و افزایش کشف عدم انطباقها در ممیزی های مجازی

بررسی پروژه استقرار سیستم مدیریت کیفیت  
الکترونیکی تحت مشخصه های فنی - ISO TS 16949  
2002

بررسی قابلیت‌های موجود و مورد نیاز سیستم اتوماسیون اداری 

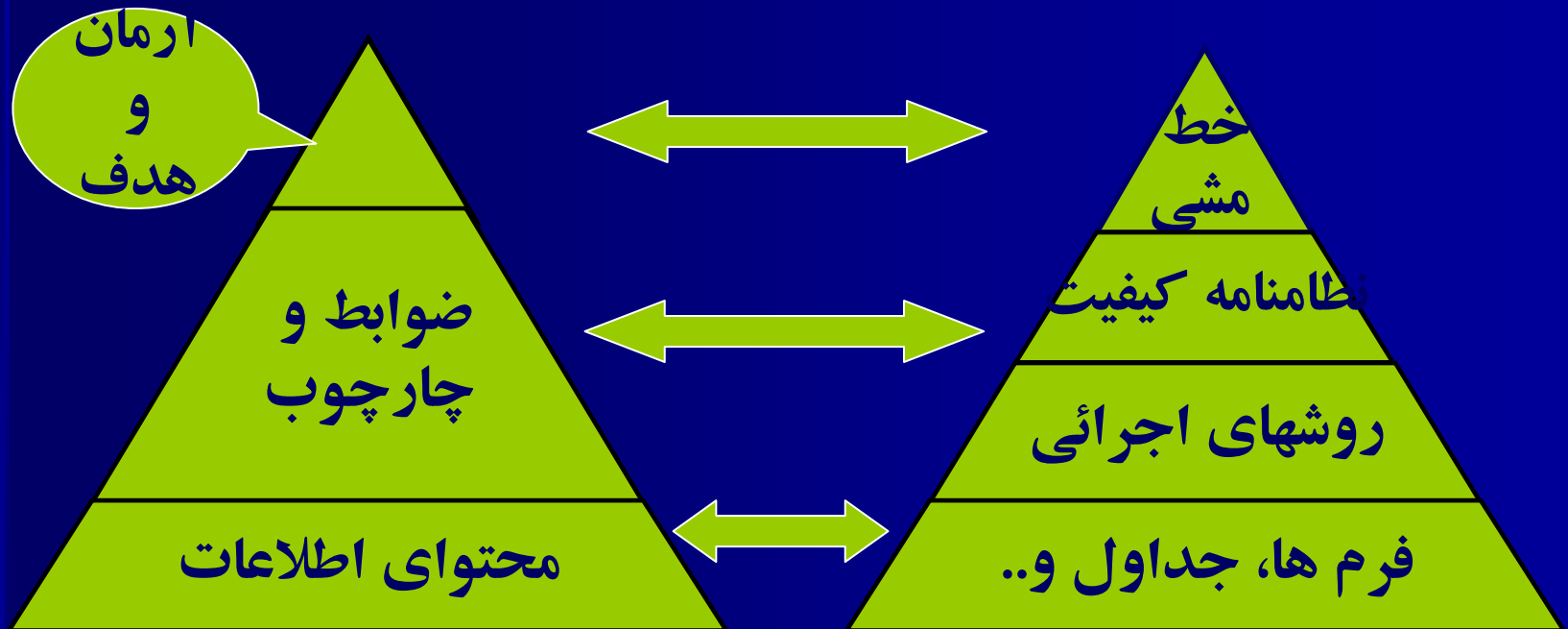
تهیه مدل فرآیندی سازمان 

# بررسی پروژه استقرار سیستم مدیریت کیفیت الکترونیکی تحت مشخصه های فنی - ISO TS 16949

2002

ساختار و طبقه بندی مدارک و داده ها (هرم مستندات و

مدارک)



# بررسی پروژه استقرار سیستم مدیریت کیفیت الکترونیکی تحت مشخصه های فنی - ISO TS 16949 2002

ساختار و طبقه بندی مدارک و داده ها (موضوعات طبقه بندی اطلاعات)

بازرگانی - مالی - منابع انسانی - نظارت و کنترل - برنامه ریزی و هماهنگی - اطلاعات و فناوری اطلاعات - ساخت و تولید - طراحی مهندسی

روند اعتباردهی و بازنگری مستندات  
نحوه دسترسی به مدارک طبقه بندی شده

# بررسی پروژه استقرار سیستم مدیریت کیفیت الکترونیکی تحت مشخصه های فنی - ISO TS 16949 2002

مستندسازی سیستم مدیریت کیفیت تحت ISO TS 16949-2002



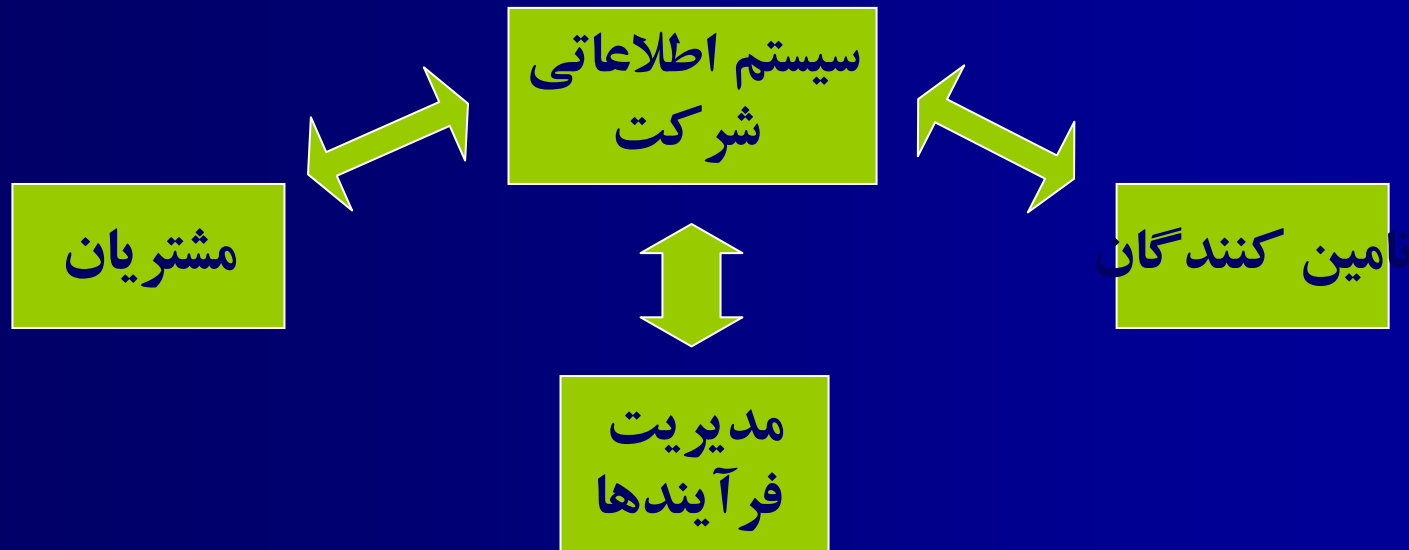
نحوه گردش اطلاعات و انتقال داده ها



مکاتبات: دارای تیپ خاص و با داده هایی بصورت Infobase  
فرمهای حامل داده ها: دارای Work flow و داده هایی  
بصورت database

# بررسی پروژه استقرار سیستم مدیریت کیفیت الکترونیکی تحت مشخصه های فنی ISO TS 16949-2002

نحوه مدیریت فرآیندها 



نحوه ممیزی سیستم 



## نتیجه

با توجه به افزایش سطح آگاهی مشتریان امروزی، استفاده از سیستم‌های مدیریت کیفیت تکلیفی است که ناخواسته بازار پرتلاطم کنونی برای سازمانها ایجاد کرده است. آنچه به مدیران کمک میکند تا با انگیزه ای قوی و جسارت بیشتر به سمت ایجاد و توسعه این سیستمها بروند وجود ابزارهایی است که می توانند هزینه ایجاد و نگهداری این سیستم ها را کاهش داده و توفیق سازمانها را در بکارگیری صحیح آن افزایش دهند. استفاده از فناوری اطلاعات و سیستم های اطلاعاتی در سیستم مدیریت کیفیت به عنوان ابزاری مناسب می تواند هزینه های زیادی را در بخش های مختلف سازمان کاهش دهد.

امید است با درک بهتر این مهم از سوی همگان و با همت همه متخصصین کشور شاهد پیشرفت و تعالی کشور عزیزمان در بخشهای مختلف صنعت باشیم.