

Багаж рекомендаций по внедрению СМК



**Бисерова Гельгена –
руководитель службы качества Группы компаний «Пилот»**

Служба качества – это:



- **Обратная связь с потребителем**
- **Совершенствование бизнес-процессов**
- **Контрольный орган**

Служба качества – это:

- **ЦФО – Центр Финансовой Отчетности**



ПЛАНЫ



БЮДЖЕТ



ПРАЙС

Механизмы взаимодействия

Заказчик=Внутреннее подразделение
(ОПРП, ЦХУ и т.д.)

- **Плановые работы**
- **Согласованные работы**
- **«Текучка»**

Исполнитель=Служба качества



ЖДУ ЗАКАЗОВ

Механизмы взаимодействия

Заказчик=Партнер

- **Проверка документации РК на соответствие требованиям стандарта ISO 9001:2008**
- **Проведение предварительного аудита**
- **Оказание консультаций по разработке РК**

**Исполнитель=Служба качества
ГК «Пилот»**



Через что мы прошли и где мы сейчас!

1 стадия: «понты» и непонимание СМК

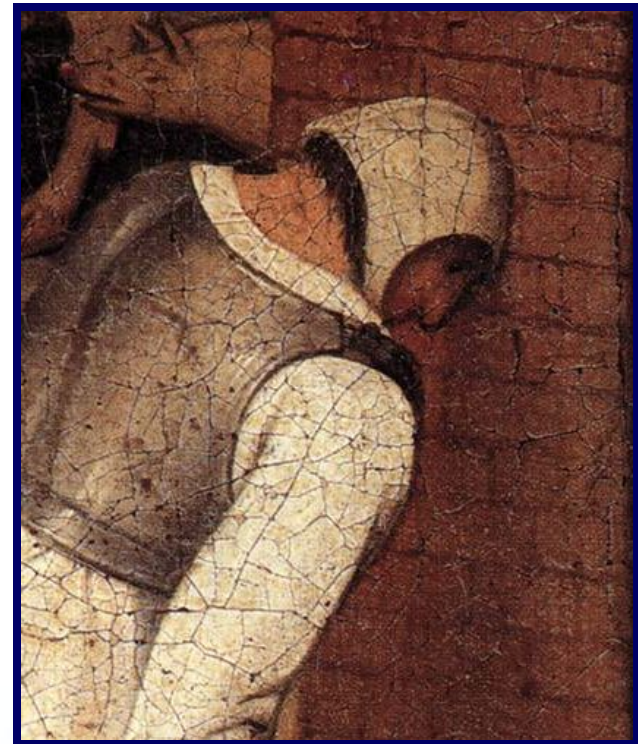
Сертификат ради Сертификата



Через что мы прошли и где мы сейчас!

1 стадия: «понты» и непонимание СМК

- **СМК не связано с развитием бизнеса**
- **Не понимание абстрактных требований стандарта**
- **Это дорого**
- **Сборник пыли на полке**
- **Огромное количество требований**
- **Это средство для руководства шпионить за сотрудниками**



Через что мы прошли и где мы сейчас!

2 стадия: Внедрили СМК в отделе
сопровождения – «хотим еще»

1. Отдел продаж
2. Учебный центр
3. Проектный отдел
4. Отдел по работе с партнерами



Через что мы прошли и где мы сейчас!

Сейчас: Более глубокий взгляд на СМК



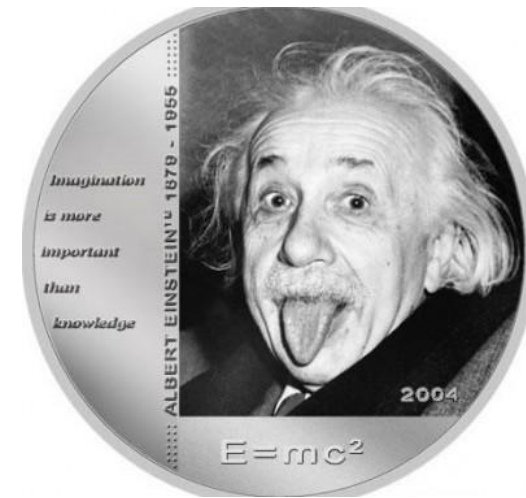
**Управление качеством = Управление
компанией**

Нам есть чем похвастаться 😊

«Веселая» математика

с 2005 года по май 2009 в УБД
зарегистрировано:

- **236** документов в РК
- **608** несоответствий
- **361** жалоба
- **2144** листов удовлетворенности
- **102** внутренних аудита
- **8** внешних аудитов



Нам есть чем похвастаться 😊

Ввод нового сотрудника в должность

ДО СМК

1-3 месяца



ПОСЛЕ СМК

2 недели

Нам есть чем похвастаться 😊

Работа с проектами

ДО СМК

**Не работали с
проектами**

**Боялись
крупных
проектов**



ПОСЛЕ СМК

**Клиент
воспринимает
нас всерьез**

**2 года как ведем
проекты
стоимостью > 3
млн.рублей**

Нам есть чем похвастаться 😊 Внутренняя автоматизация



Файл Правка Операции Контакты Продажа Бизнес-процессы Маркетинг Сервис Окна Справка

Панель управления

Создать
 Контрагент Все
 Контактное лицо Все
 Событие Все
 Счет на оплату Все
 Письмо Все
 Напоминание Все
 БП "Поручение" Все
 БП "Продажа" Все
 Маркетинг Все
 Календарь пользователя
 Занятость пользователя
 Избранное
 Избранное
 Событие 00000018
 Событие 00000006
 Электронное пис...
 Событие 00000005
 История
 Реклама на ТВ (ТК00000...
 Поручение ТК0000005 от...
 Продажа ТК0000003 от 2...
 Счет на оплату покупател...
 Счет на оплату покупател...
 Продажа 00000003 от 12...
 Настройка...
 Рабочий стол CRM
 Для получения подсказки нажмите F1

Контрагенты Контакты Продажи База знаний Бизнес-процессы Задачи Маркетинг Панель отчетов

Фильтры Действия

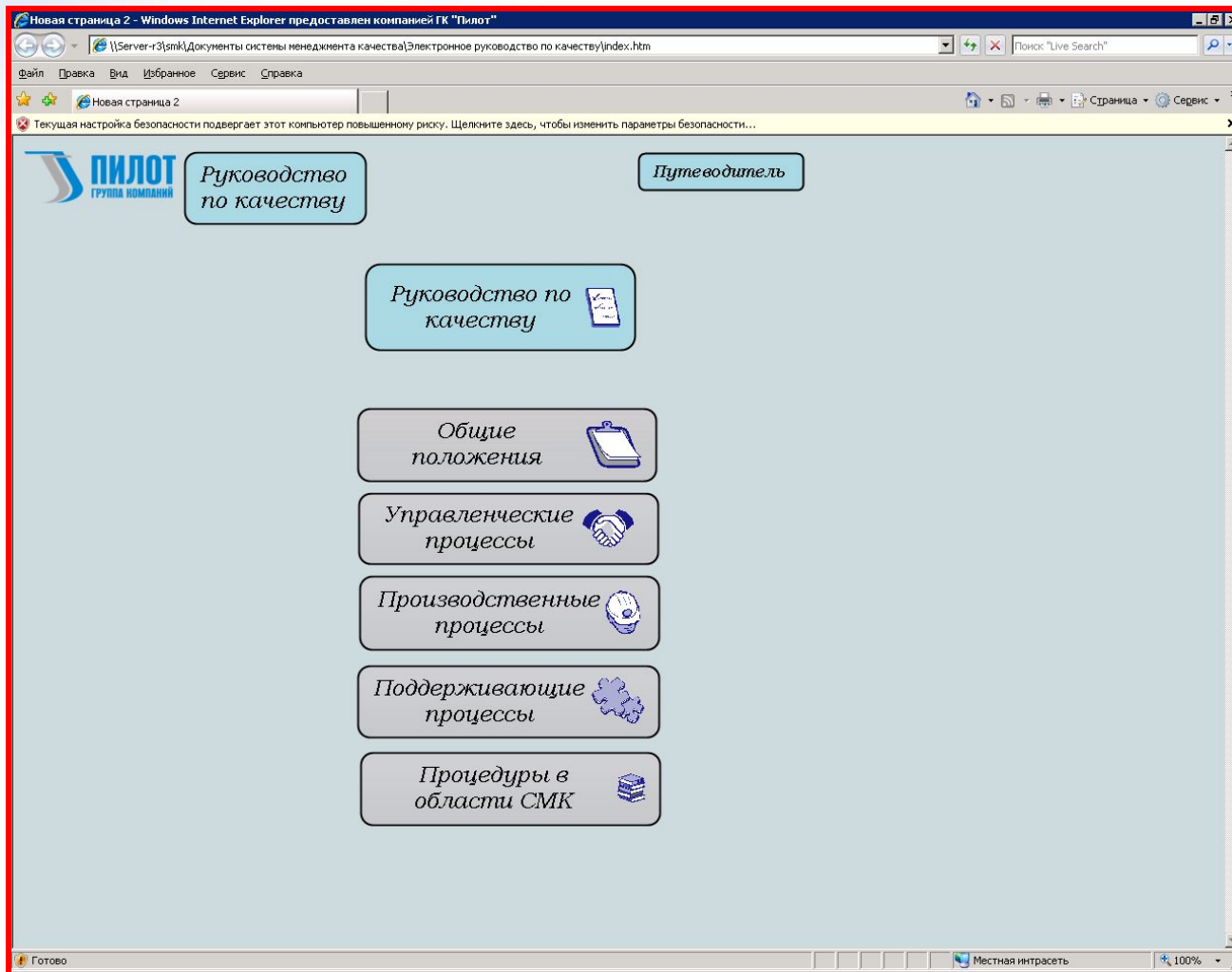
Добавить	Начало события	Тема	Вид контакта	Контрагент
	02.10.2007 13:46	Выход ПП 1С-Рарус:Экспресс-доставка	Электронное письмо	
	02.10.2007 14:53	Реквизиты нашей организации	Электронное письмо	
	02.10.2007 00:00	Обратились с вопросом	Событие	Монолит
	02.10.2007 17:07	Первичный звонок клиента	Вопрос	Алхимов А.А.
			Опрос	
	03.10.2007 11:45		Электронное письмо	
	03.10.2007 11:45		Электронное письмо	
	03.10.2007 11:45		Электронное письмо	
	03.10.2007 11:45		Электронное письмо	
	03.10.2007 12:30		Вопрос	Монолит
	03.10.2007 13:17		Событие	Магазин "Все для дома"
	03.10.2007 14:00	уточнить в чем состоит претензия	Претензия	Магазин "Все для дома"
	16.10.2007 11:18	Реквизиты нашей организации	Электронное письмо	
	16.10.2007 14:07	проявил интерес	Событие	Монолит
	13.05.2008 13:48	Не довольны доставкой товара	Претензия	Монолит
	02.04.2008 16:27		Электронное письмо	
	12.05.2008 14:24	Проявил интерес к товару	Интерес клиента	Твемос
	27.08.2007 17:00	презентация нового товара	Претензия	Дальстрой
	24.07.2008 16:50		Событие	Рарус
	03.10.2007 09:00	Провести презентацию для клиента	Презентация	Дальстрой

Документы по ответственному (В списке)
 Федоров Борис Михайлович
 Дата (Меньше или равно)
 22.04.2009 23:59:59

Презентация Запланировано
 Контрагент: [Дальстрой](#), контактное лицо: [Сизоров Андрей Игоревич](#)
 Тема: Провести презентацию для клиента
 Содержание:
 Результат:
 Ответственный: Федоров Борис Михайлович
 Автор: Федоров Борис Михайлович
 Подразделение: Отдел оптовой продажи

Нам есть чем похвастаться 😊

Внутренняя автоматизация



Нам есть чем похвастаться 😊

Внутренняя автоматизация



1С:Предприятие - Управленческая база 2006

Файл Правка Справочники Документы Абонентское обслуживание Журналы Отчеты Управление качеством Дополнительно Сервис Окна Справка

Обращение

Календарь пользователя: день [5 мая 2009 г., Вторник], Кузнецова Светлана Анатольевна

Список событий День Неделя Настройка...

Хозрасчет | Бюджет | Торговля | Система **5 мая 2009 г., Вторник** < Пред. день След. день >

Сотрудник	План	Факт	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
Аристова Л.Б.	План	Факт		Телеком - Астрахань, ООО, ПКФ, Работы у клиента, 5						Династия,			
Беляков С.Е.	План	Факт		ТЕХНОИНФОРМСЕРВИ	Ал Трейд, Р				Недвижимость, Работ	Отдел ХОЗРАС			
Дюсембева А.Р.	План	Факт		ТЕХНОИНФОРМСЕРВИ	Ал Трейд, Р				Недвижимость,	Отдел ХОЗРАС			
Ижерский С.А.	План	Факт							Установк				
Колоньцева С.А.	План	Факт		Сапсан ЗАО, Раб		Морской регистр суд			Астрахань газав тома				
Мавлянова И.В.	План	Факт		Сапсан ЗАО, Раб		Морской регистр судоходства, Работ			Астрахань газав тома				
Миловацкая Н.А.	План	Факт											
Митченко И.А.	План	Факт											
Петриенко А.А.	План	Факт											
Родионова Е.П.	План	Факт											
Стариков С.Д.	План	Факт											
Цыкин А.Г.	План	Факт		РВС, Работ									
Шамахова Е.В.	План	Факт		РВС, Работы у клиент			Отдел ХОЗ						
	План	Факт		Демонстр	Астрахань газав тома			Проектный отдел МАНЦУРОВ, Пр					
	Факт			Демонстр	Астрахань			Проектный отдел МАНЦУРОВ, Пр					

Май 2009 Июнь 2009

Пн	Вт	Ср	Чт	Пт	Сб	Вс	Пн	Вт	Ср	Чт	Пт	Сб	Вс
27	28	29	30	1	2	3	1	2	3	4	5	6	7
4	5	6	7	8	9	10	8	9	10	11	12	13	14
11	12	13	14	15	16	17	15	16	17	18	19	20	21
18	19	20	21	22	23	24	22	23	24	25	26	27	28
25	26	27	28	29	30	31	29	30					

Июль 2009 Август 2009

Пн	Вт	Ср	Чт	Пт	Сб	Вс	Пн	Вт	Ср	Чт	Пт	Сб	Вс
	1	2	3	4	5							1	2
6	7	8	9	10	11	12	3	4	5	6	7	8	9
13	14	15	16	17	18	19	10	11	12	13	14	15	16
20	21	22	23	24	25	26	17	18	19	20	21	22	23
27	28	29	30	31			24	25	26	27	28	29	30
							31						

Сентябрь 2009 Октябрь 2009

Пн	Вт	Ср	Чт	Пт	Сб	Вс	Пн	Вт	Ср	Чт	Пт	Сб	Вс		
	1	2	3	4	5	6						1	2	3	4
7	8	9	10	11	12	13	5	6	7	8	9	10	11		
14	15	16	17	18	19	20	12	13	14	15	16	17	18		
21	22	23	24	25	26	27	19	20	21	22	23	24	25		
28	29	30					26	27	28	29	30	31	1		
							2	3	4	5	6	7	8		

5 мая 2009 г. ▼

Планы по развитию Службы качества

- **Руководство по качеству – настольная книга сотрудника**
- **Внедрение СМК в отделе разработки, в фин. службе**
- **Совершенствование процессов администрации**
- **Проведение курсов по обучению требованиям стандарта ISO 9001:2008**



Образ менеджера по качеству



Рост 175 см

Параметры: 90-60-90

Цвет волос: блондинка

**Интеллект: IQ-выше
среднего**

**Знание ПО: «Паук»,
«Косынка»**

Образ менеджера по качеству



Желание помочь

Образ менеджера по качеству



***Устойчивость
к стрессовым ситуациям***

Образ менеджера по качеству



ОПТИМИЗМ

Образ менеджера по качеству



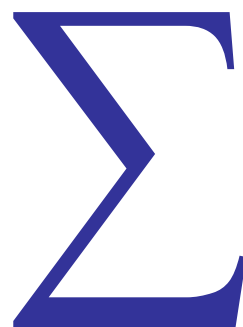
Аналитическое мышление

Образ менеджера по качеству



Высокая адаптивность

Образ менеджера по качеству



- 1. Желание помочь**
- 2. Устойчивость к стрессовым ситуациям**
- 3. Оптимизм**
- 4. Аналитическое мышление**
- 5. Высокая адаптивность**

О чем мечтает менеджер по качеству?



**Трезвонящий
телефон СК**



**Работа компании
по СМК**



**Благодарность
за работу**

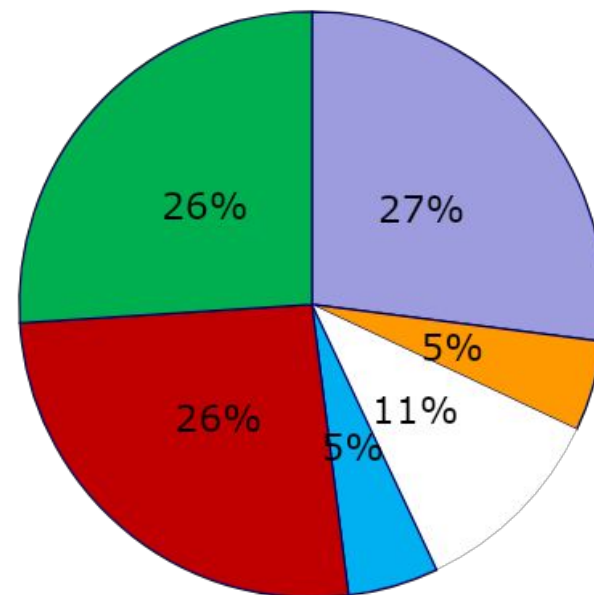
Роль внутреннего аудитора в компании

Служба качества

- **Звено между сотрудниками и руководителями**
- **Человек, которому доверяют**
- **Человек, который имеет авторитет в компании**
- **Генератор идей**



Сотрудники



- Проверяет мои знания - 27%
- Может повлиять на ситуацию - есть авторитет в компании - 5%
- Просто выполняет свою работу - 11%
- Ничего не изменит - 5%
- Надеемся, что поможет - 26%
- Заинтересован в совершенствовании работы - 26%

Роль внешнего аудитора

Взгляд аудитора



***Аудитор - добрый доктор.
Иногда делает больно,
но исключительно ради
выздоровления.***

Роль внешнего аудитора



Взгляд аудитора



**Аудитор – врач-диагност.
По симптомам описывает
болезнь – а излечится
должен уметь сам пациент.**

Роль внешнего аудитора

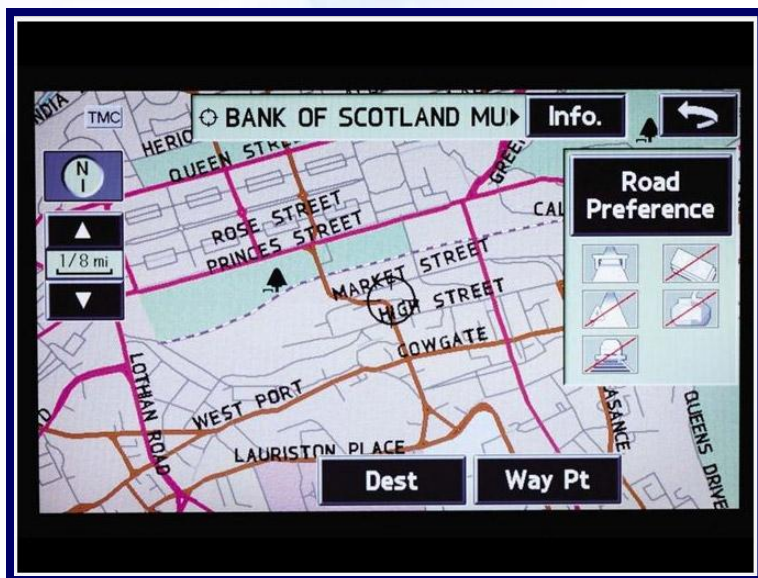
Взгляд аудитора



**Аудитор – инвестор,
который дает не рыбу, и
даже не удочку, а лучшие
приемы ловли.**

Роль внешнего аудитора

Взгляд аудитора



Аудитор – система навигации GPS, показывает текущее положение и отклонение от курса.

Дорого ли стоит качество?

**Компенсация за сертификацию в
размере **50 процентов** от
документально подтвержденных затрат.**



Федеральный закон от 24.07.2007 N 209-ФЗ "О развитии малого и среднего предпринимательства в Российской Федерации", постановление Правительства Российской Федерации от 22.04.2005 N 249 "Об условиях и порядке предоставления федерального бюджета, предусмотренных на государственную поддержку малого предпринимательства, включая крестьянские (фермерские) хозяйства"

Этапы получения компенсации:



- Пройти сертификацию.
- Получить сертификат.
- Оплатить счет за сертификацию.
- Получить договор на проведение сертификации и акт выполненных работ.
- Оформить необходимые документы см. pilot-partner.ru
- Передать документы в министерство эконом. развития в отдел по работе с малым предпринимательством

СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!

Бисерова Гельгена

Руководитель службы качества ГК «Пилот



раб.: (8512) 63-16-00

сот.: (8512) 75-44-56

e-mail: g.biserova@pilotgroup.ru

www.pilot-partner.ru