

אפיון דרישות למערכת ניהול איכות		[לוגו החברה]
מספר טופס _____	בתוקף מתאריך _____	מהדורה: _____

תקציר

בעולם ניהול האיכות של ימינו, בו נדרש לנהל כמות גדולה ביותר של ידע (על המוצר של החברה ו/או השירות אותו היא מספקת, על התהליכים, על הבקורות ותוצאותיהן, על בעלי העניין הפנימיים והחיצוניים ועוד), מערכת ניהול איכות ממוחשבת היא כמעט מצרך בסיסי...

בין דרישות הבסיס למערכת כזו יהיו:

1. **כלי חיפוש מתקדמים** - אנשים אינם רוצים "לחפש" תוכן אלא "למצוא" אותו.
2. **מענה לכל שלבי מחזור חיי המוצר/השירות** – כגון: תיעוד פרטוקולים בשלב הפיתוח, תזכורות לתיקוף נוהל וביצוע הדרכה, רישום כלי מדידה ותזכורות לכיולם, אישור ספקים והערכתם, מדידת שביעות רצון לקוח, פתיחת קריאות שירות וכד'.
3. **פראקטיביות ואוטומציה**- יש לשלב במערכת פיצ'רים הגורמים לאנשים לפעול או תהליכים שמתבצעים אוטומטית "מאחורי הקלעים", כגון: משלוח תזכורות כשחריגה פתוחה יותר מחודש, פתיחת דרישה אוטומטית להדרכה מייד כשמכניסים עובד חדש למערכת וכד'.

הגדרת הדרישות מתחום מערכת איכות הממוחשבת (Scope)

בשלב הראשון, חשוב לזהות מהם התחומים והתהליכים שנדרש לנהל במערכת האיכות המשולבת. רוב החברות מציעות מספר מודולים, וצריך לבחור מה ישים ומה נדרש בחברה. חלק מהחברות מוכרות "חבילת בסיס" שמכיל מספר מוגדר של מודולים ואפשרות להרחבה בהמשך. זה עשוי להיות פתרון טוב, בהתחשב במשאבים שבידי החברה שלך.

מודולים לדוגמה:

ניהול מסמכים ורשומות, ניהול ספקים וקבלני משנה, ניהול הדרכות וכשירות עובדים, ניהול עובדים והגדרות תפקיד, ניהול חריגות, ניהול תחקירים ופעולות מתקנות, ניהול שינויים, ניהול עצי מוצר, ניהול תיקי אצווה, ניהול מכשירי מדידה, ניהול לקוחות, ניהול מבדקים, ניהול סיכונים, ניהול קריאות שירות, ניהול דרישות ישימות (רגולציה וחוק) ועוד.

אפיון דרישות מפורט למערכת איכות

1. **חיבור בין מודולים** - אילו, מהמודולים שהגדרתם כחשובים עבורכם יודע "לדבר" עם מודולים אחרים שחשובים לכם, כך שיוכלו לשאוב מידע זה מזה?
למשל: חיבור בין מודול עובדים להגדרות תפקיד, אפשרות ליצור דרישות הדרכה לכל תפקיד וחיבור בין עובד ספציפי לתיעוד ביצוע ההדרכה.

אפיון דרישות למערכת ניהול איכות		[לוגו החברה]
מספר טופס _____	בתוקף מתאריך _____	מהדורה: _____

2. **תעודת הזהות של הרשומה (זיהוי חד ערכי)** - זהו קוד שניתן אוטומטית לכל מסמך (רשומה) על ידי המערכת, לפי סוג התהליך - למשל רשומת הדרכה עשויה להיקרא Train-000001 ורשומת מכשיר מדידה EQP-00000515. לכל רשומה יהיה מספר אחד בלבד.
3. **ניהול אישורים וחתימות אלקטרוניות** - תהליך אישור לפי סמכויות המוטמעות במערכת, כשלכל משתמש מוגדר שם אישי וקוד. הטמעת החתימה האישית בתוך הרשומה. רצוי שהמערכת תכלול התראות במערכת או משלוח תזכורת לקידום החתימות דרך דואר אלקטרוני.
4. **ניהול מחזור חיי רשומה** - זיהוי הסטטוס של כל רשומה ומעבר בין סטטוסים רק על ידי בעלי תפקידים מורשים, למשל: כל עובד רשאי לפתוח רשומת חריגה (סטטוס: "פתוח"), רק מנהל מחלקה יכול לבצע תחקיר החריגה (סטטוס: "בחקירה") ורק מהנדס הבטחת איכות יכול לקבוע פעולה מתקנת ולסגור את החריגה (סטטוס "סגור").
5. **ניהול גרסאות** - כל שינוי יגרום למערכת אוטומטית להעלות את הגרסה של הרשומה ולתעד מי האחראי להעלאת הגרסה (העברת גרסאות של רשומות שהוחלפו בחדשות היישר לארכיון ופרסום של הגרסה החדשה ביותר למשתמש).
6. **אוטומציה** - חשוב מאד שמערכת ניהול האיכות תבצע בצורה אוטומטית חלק מהתהליכים שהיו מבוצעים ידנית. למשל: לשלוח דרישה לביצוע הדרכה לעובד מייד עם ההגדרה במערכת שעבר תפקיד, לפתוח רשומת ניהול סיכונים אוטומטית ולקשר אותה לרשומת ניהול שינויים, לחשב אוטומטית מהו הציון לספק מתוך רשומות אי ההתאמה שנפתחו עבורו בשנה החולפת וכדומה.
7. **גמישות בהטמעה** - אפשרות להטמיע חלק מהמודולים בחלק מהמחלקות (העובד יהיה חשוף רק למודולים שנדרשים לצורך ביצוע עבודתו).
8. **מדדים** - הגדרה (גמישה ועדיף על ידי המשתמש או משתמש על מתוך החברה) של מדדים ומסכי חיווי (dashboard) המספקים מידע של מדדים שהוגדרו. למשל: משך הזמן מפתחת חריגה ועד להשלמת התחקיר. מספר ההדרכות שעובד ביצע (או לא ביצע). מספר מכשירי מדידה שפג תוקף כולם.
9. **תיעוד תקשורת פנימית** - קיום אפשרות להערות פנימיות בכל סוג של רשומה (סעיף "הערות" ו/או מערכת מסרים פנימית Chatter שתאפשר תיעוד של תכתובות והערות שניתנו על ידי בעלי תפקידים.
10. **טפסים ממוחשבים ותבניות** - אפשרות להגדיר תבניות (template) עבור רשומות שונות כפי שנדרשות על ידי הארגון, ושניתן יהיה למלא אותם בתוך המערכת, בשדות קבועים. למשל יצירת טופס מבדק במערכת, שאפשר למלא "און ליין" בזמן המבדק.
11. **ניהול הרשאות** - לצפייה, לעריכה- לפי תפקידים, רמה היררכית בארגון וסוג התהליך (משתמש-על/Administrator, מהנדס הבטחת איכות, בוחן/בקר איכות, עובד ייצור, מנהל הדרכה, קניין, מנהל מחלקה, ראש תחום ועוד).
12. **הדפסה ל PDF** - רצוי שהתוכנה תדע אוטומטית להפוך קובץ Word נטול כותרת לקובץ PFD נעול לשינוי עם כותרת קבועה, שתמשוך את שם הרשומה והקוד והגרסה למקומות המתאימים. כך ניתן לשלוח מידע לבעלי עניין חיצוניים אם נדרש (למשל: שאלון לספק).

אפיון דרישות למערכת ניהול איכות		[לוגו החברה]
מספר טופס _____	בתוקף מתאריך _____	מהדורה: _____

13. **מכשיר סלולרי** - אפשרות לצפייה בכל תכולת מערכת ניהול האיכות ממכשיר סלולרי / טאבלט.
14. **מנגנון חיפוש חכם**: full text, כולל התעלמות משגיאות כתיב, אותיות גדולות וקטנות, מרווחים בין מילים, חיפוש אינטואיטיבי. חיפוש אופרטורים קבועים (למשל X AND Y), חיפוש מתקדם - לפי מחלקות/יחידות עסקיות, חיפוש לפי תאריכים. חיפוש מילים מתוך הקובץ.
15. **שליפה** - שליפה בזמן אפס של הרשומות שעלו בחיפוש.

דרישות נוספות מהמערכת

<השלם>

- א. דרישות קהל היעד ודגשים לממשק למשתמש
- ב. דרישות ביצועים
- ג. דרישות תפעול
- ד. דרישות זיכרון
- ה. דרישות אבטחת מידע
- ו. דרישות איכות
- ז. דרישות גיבוי ושחזור

[מומלץ לאסוף נתונים באמצעות שאלונים לקהל היעד ובעלי עניין כדי לזהות את ה"כאבים" והצרכים שלהם. למשל: מה הייתם מצפים שמערכת המידע תעשה עבורכם? מה הפעולה שתחסוך לכם הכי הרבה זמן או משאבים? יש לצרף שאלונים אלו למסמך האיפיון]

וזו רק ההתחלה, יש עוד דברים שכדאי לדבר עליהם

לשאלות נוספות והתייעצויות - אנחנו כאן milo@mixum.co.il

נשמח כמובן לסייע באפיון הדרישות הארגוניות שלכם למערכת ניהול איכות וכן להמליץ על מערכות מובילות בשוק.