

ПЛАТФОРМЕННЫЕ РЕШЕНИЯ В УПРАВЛЕНИИ КАЧЕСТВОМ

Изотова А.Г. (Национальный исследовательский университет ИТМО)

Смирнова А.Г. (Национальный исследовательский университет ИТМО)

Научный руководитель – к.э.н., доцент Гаврилюк Е.С.

(Национальный исследовательский университет ИТМО)

Аннотация

В статье приведен обзор платформенных решений в области управления качеством и рассмотрено практическое применение цифровых платформ и их функций.

Стремление предприятий и организаций к наращиванию конкурентных позиций и повышению эффективности сопряжено с необходимостью системного улучшения своей деятельности в контексте повышения качества продукции или услуг. Внедрение системы управления качеством ориентирует предприятия и организации на совершенствование всех внутренних процессов и, благодаря этому, позволяет добиться позитивных экономических эффектов, таких как: рост прибыли организации, повышение полезности объекта, уменьшение уровня предотвращенного убытка и т.д.

Так, на сегодняшний день система управления качеством стала общепризнанной и наиболее востребованной системой внутрифирменного управления.

Глобальное развитие информационных технологий привело к тренду на цифровизацию. Цифровизация подразумевает встраивание новых технологий в существующие бизнес-процессы для повышения их эффективности. По мнению авторов, внедрение цифровых инструментов частично направлено на повышение качества продукции или услуги, соответственно применимо к самой системе управления качеством. Одним из практических примером цифровизации в управлении качеством выступают платформенные решения в данной сфере. Рассмотрим перечень основных платформенных решений, используемых в системе менеджмента качества (СМК).

Цифровая платформа – группа технологий, которые используются в качестве основы, обеспечивающей создание конкретизированной и специализированной системы цифрового взаимодействия¹. В управлении качеством платформенные решения базируются на основе следующих программных систем:

- 1С («1С:Предприятие», «1С:СМК», «СТС:Управление качеством 1.3»);
- CALS-технологии;
- CRM-системы (HubSpot, Freshsales, Zoho CRM);
- ERP-системы (SAP, Oracle, Workday, Sage, Infor) и т.д.

Каждая организация, которая решает использовать в своей работе цифровую платформу для управления качеством, при ее выборе руководствуется такими факторами, как цена и сферы применения информационного средства и деятельности самой организации. Одни

¹ Введение в «Цифровую» экономику // А.В. Кешелава В.Г. Буданов, В.Ю. Румянцев и др.; под общ. ред. А.В. Кешелава; гл. «цифр.» конс. И.А. Зимненко. – М.: ВНИИГеосистем, 2017. – 28 с.

платформы в основном направлены на автоматизацию документооборота в СМК, другие – на управление производственными процессами организации в рамках СМК.

Ярким примером платформенных решений в СМК является «Портал схемы FSSC 22000». Система сертификации схемы FSSC 22000 базируется не только на принципах системы менеджмента безопасности продукции, но и на принципе постоянного развития. В данном случае под развитием подразумевается разработка и введение в пользование среди сертифицирующих органов онлайн-платформы сбора, обработки, систематизации, хранения и оценки данных сертификации систем, основанных на принципах «анализа рисков и критических контрольных точек» (Hazard Analysis and Critical Control Points – ХАССП). Онлайн площадка Схемы была разработана 3 года назад IT-специалистами по заказу основателей стандарта – Фонда по сертификации пищевой безопасности – и совершенствуется по сегодняшний день. Платформа представляет собой сайт, на который в онлайн или офлайн режиме посредством MS EXEL заносятся данные об организациях, аудитах степени соответствия системы компании требованиям. Схемы и сопутствующая дополняющая информация оформляются в виде различных вкладок. Платформа имеет встроенный переводчик и систему выбора сценариев, в данном случае - положительные или отрицательные результаты аудитов.

Разработчики Портала на регулярной основе проводят обучение своих пользователей азам и новшествам портала Схемы FSSC 22000. Обучение может осуществляться следующими способами:

- проведение онлайн и офлайн вебинаров;
- проведение международных семинаров с докладами по обновлениям системы;
- разработка и предоставление онлайн инструкций в видео и текстовом формате;
- обеспечение непрерывной технической поддержки в виде месенджера;
- онлайн приложение с обновлениями системы и возможностью обучения.

На сегодняшний день система сертификации Схема FSSC 22000, признанная на международном уровне и основанная на принципах ХАССП и международном стандарте GMP, является одной из самых востребованных и быстроразвивающихся среди систем сертификации.

Выводы

Платформенные решения представляют собой подрывную инновацию, которая существенно изменяет существующие методы управления качеством и создает новые. Тенденция использования цифровых платформ обусловлена в большей степени переходом на онлайн-регистрацию данных и цифровое развитие. Существующие цифровые платформы в СМК во многом схожи между собой по функционалу и выполняемым задачам. Выбор платформенного решения для компании будет обусловлен ценовой политикой организации и спецификой/областью ее деятельности.

Изотова А.Г.

Смирнова А.Г.

Гаврилюк Е.С.