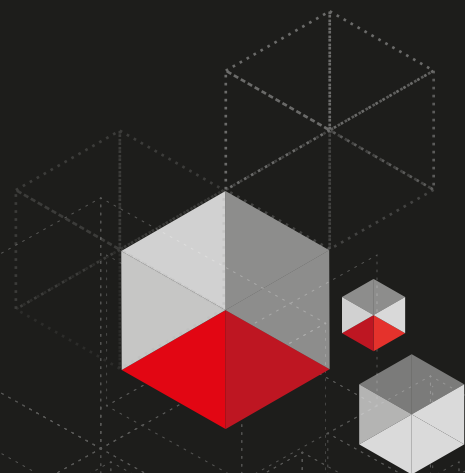




Руководство пользователя по КИСМ



Введение

В данном руководстве описывается работа пользователей с прикладным решением **КИСМ** (комплексная информационная система менеджмента).

Система реализована на базе платформы **STOR-M**, которая предназначена для работы с неструктурированным контентом как, например, различные виды документов (нормативные, финансовые, проектные, технические, кадровые, а также издания и статьи, журналы и пр.). Платформа **STOR-M** покрывает весь жизненный цикл указанных видов контента: от создания и согласования до конечной версии и архивирования.

Система построена на основе клиент-серверной технологии. Клиент системы состоит из **редакторского приложения**, которое устанавливается на компьютер пользователя, а также **пользовательского приложения (веб-интерфейс)**, которое доступно через веб-браузер. Работа пользователей с системой **КИСМ** осуществляется преимущественно через **пользовательское приложение**.

Прикладное решение **КИСМ** состоит из следующих модулей:

- Подсистема «Наблюдения»;
- Подсистема «Аудиты», включая [Мобильный интерфейс для проведения аудитов в подсистеме «Аудиты»](#);
- Подсистема «Проверки»;
- Подсистема «Риски»;
- Подсистема «Претензии»;
- Подсистема «Мониторинг»;
- Подсистема «Задачи и задания»;

Система **STOR-M** представляет собой набор модулей. Каждый модуль отвечает за наличие в системе той или иной функции.



Возможность работы с тем или иным модулем системы в пользовательском приложении доступна в случае, если данный модуль и соответствующие инструменты включены в конфигурацию (комплект поставки) системы. По вопросам приобретения и работы модуля вы можете обратиться по адресу info@alee.ru или по телефонам (812) 309-78-59, (495) 223-46-76.



Доступ пользователей к функциональности пользовательского приложения и данным системы **STOR-M** определяется ролью пользователя в системе. В случае если какая-либо из описанной далее функциональности пользователю недоступна, необходимо проверить информацию о пользователе в системе безопасности (подробнее см. раздел **Система безопасности** в руководстве по [редакторскому приложению](#)).

Перечень терминов

Таблица 1. Перечень терминов

№	Обозначение	Расшифровка
<i>Общие термины для всех руководств</i>		
1	КБНТИ	Корпоративная база нормативно-технической информации
2	КИСМ	Комплексная информационная система менеджмента
3	КСПД	Корпоративная сеть передачи данных
4	НД	Нормативный документ
5	НТД	Нормативно-технический документ
6	Подразделение/предприятие	Группа пользователей, объединенных по некоторому (обычно организационному) признаку
7	Пользователь	Объект системы, имеющий собственную учетную запись, обладающий рядом индивидуальных свойств и определенным набором прав по работе с системой
8	Приложение, мобильное приложение	Мобильный интерфейс прикладного решения КИСМ
9	Drag and Drop	Способ оперирования элементами в интерфейсах пользователя при помощи манипулятора «мышь» или сенсорного экрана. Реализуется путем «захвата» (нажатием и удержанием левой кнопки мыши) отображаемого на экране объекта и перемещения его в другое место
10	Viewer	Специальный инструмент для работы с текстами документов, добавленных в систему: просмотр, навигация, поиск, закладки, комментарии, цитаты и интерактивные ссылки. Поддерживаются форматы .pdf, .txt, .doc, .docx, .xls, .xlsx, .rtf, .odt, .ods, .ppt, .pptx, .jpg, .jpeg, .png, .tif, .tiff
<i>Наблюдения</i>		
11	КД	Корректирующие действия
<i>Претензии</i>		
12	Площадка	Организация, где выполняется анализ претензии
13	ПП	Производственное подразделение
14	ТФ	Транспортный филиал

№	Обозначение	Расшифровка
<i>Аналитика</i>		
15	Виджет	Графическое приложение на странице сайта, предназначенное для вывода информации и предоставляющее инструменты для взаимодействия без перехода на другую страницу
16	Дашборд	Интерактивная информационная панель для графического представления данных
17	Пользовательский отчет	Отчет, создаваемый пользователем на основе системного отчета
18	Системный отчет	Отчет, который формируется в системе автоматически с параметрами по умолчанию

Основные элементы и действия в интерфейсе системы

Элементы интерфейса системы

Интерфейсы (экраны, страницы) системы структурно состоят из следующих элементов:

- **шапка** (header) — отображается в верхней части страницы;
- **подвал** (footer) — отображается в нижней части страницы;
- **левая часть** — содержит опции перехода к различным веб-страницам системы;
- **центральная часть** — содержит контент просматриваемой веб-страницы.

В шапке системы отображаются:

- ФИО пользователя и опция выхода из системы;
- меню, в котором отображаются кнопки переходов к интерфейсам систем **КБНТИ**, **КИСМ** и т.п. при наличии соответствующих прав доступа и самих подсистем в комплекте поставки (подробнее см. руководства по соответствующим системам);
- раскрывающееся меню с пунктами **Мои задачи** и **Мои задания**, при нажатии на которые пользователь переходит в интерфейс поиска задач и заданий соответственно (подробнее см. разделы [Поиск задач](#) и [Поиск заданий](#) соответственно).

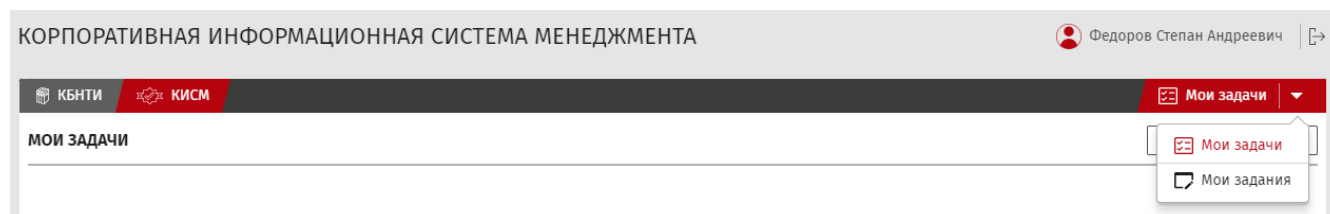


Рисунок 1. Шапка

Над шапкой дополнительно может отобразиться сообщение от Администратора системы, например с информацией о планируемом проведении обновления:

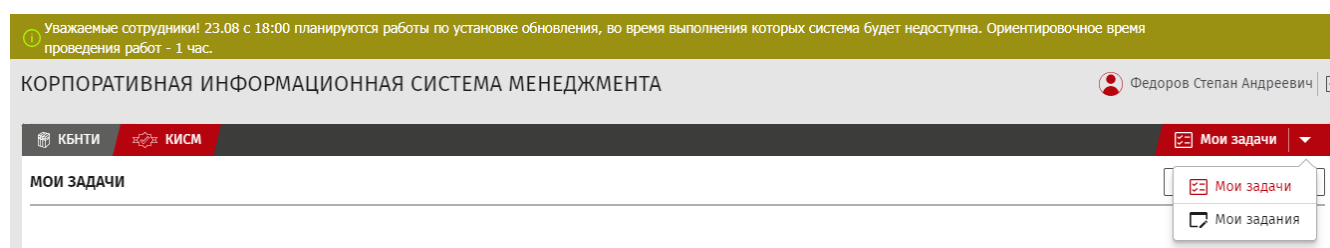



Рисунок 2. Сообщение от администратора

В левой части интерфейса отображаются следующие элементы:

- **логотип** системы, при нажатии на который авторизованный пользователь переходит на главную страницу системы, где по умолчанию отображается список его задач со статусом **В работе**;

- опция сворачивания/разворачивания левой части интерфейса ;
- меню со списком подсистем КИСМ:
 - **Задачи КИСМ**;
 - **Наблюдения**;
 - **Аудиты и Проверки**;
 - **Претензии**;
 - **Риски**;
 - **Мониторинг**;
 - **Аналитика**.
- кнопка **Руководство пользователя** (если в системе включено ее отображение), при нажатии на которую открывается новая вкладка браузера, где в меню в левом нижнем углу экрана можно выбрать требуемый продукт и просмотреть интерактивное руководство пользователя в формате **Antora** (если оно доступно) или открыть либо скачать руководство пользователя в формате **.pdf**.
- форма **Запрос в техподдержку** (отображается в нижней части, если включена в настройках системы). Для отправки запроса необходимо указать в форме текст и нажать на кнопку **Отправить**, после чего сообщение будет направлено сотрудникам технической поддержки.

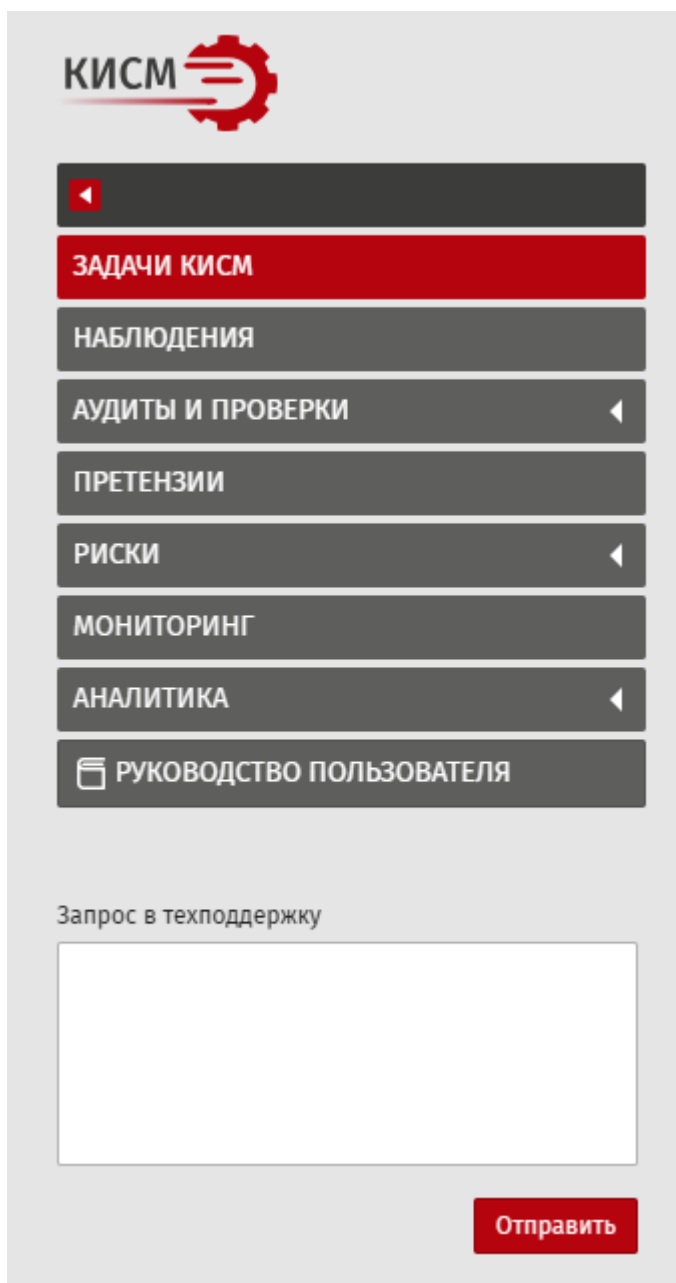


Рисунок 3. Левая часть интерфейса

При клике по названию подсистемы в левой части открывается список пунктов меню соответствующей подсистемы.

При клике по пункту в левой части интерфейса отображается страница первого подпункта. При клике по подпункту в левой части интерфейса отображается страница соответствующего подпункта. Страница подпункта представляет собой результаты поиска соответствующих объектов. Описание контекстной и функциональной составляющих центральной части приводится в следующих разделах документа.

Во время просмотра информации центральной части при пролистывании страницы вниз в левом нижнем углу интерфейса появляется кнопка **Вверх**, предназначенная для быстрого возврата в верхнюю часть страницы. Т. е. при нажатии на кнопку страница пролистывается вверх до шапки интерфейса **КИСМ**.

В подвале системы отображается копирайт.



Рисунок 4. Кнопка «Вверх» и подвал

Отображение объекта системы

Переход к интерфейсу объекта

Чтобы перейти к **интерфейсу объекта**, необходимо в результатах поиска соответствующего объекта кликнуть по названию объекта левой кнопкой мыши. Система отобразит интерфейс соответствующего объекта в центральной части страницы.

Корпоративная информационная система менеджмента (КИСМ). Поиск объектов (аудиторов и ТЭ).

№	Активность	ФИО	Предприятие	Подразделение	Стандарты
1	Активен	Иванов Иван Иванович	ООО "Алее Софтвр"	Менеджерский отдел	ISO 9001-2015 ISO 14001-2015
2	Активен	Кузьменко Анна Владимировна	ООО "Алее Софтвр"	Отдел проектов	ISO 9001-2015 ISO 14001-2015
3	Активен	Михайлова Александра Денисовна	ООО "Алее Софтвр"	Менеджерский отдел	ISO 9001-2015
4	Активен	Петров Иван Михайлович	ООО "Алее Софтвр"	Отдел продаж	ISO 9001-2015 ISO 14001-2015
5	Активен	Романов Никита Вячеславович	ООО "Алее Софтвр"	Менеджерский отдел	ISO 9001-2015 ISO 14001-2015

Рисунок 5. Результаты поиска объектов (аудиторов и ТЭ)

Профиль объекта: ПЕТРОВ ИВАН МИХАЙЛОВИЧ, ГЛАВНЫЙ СПЕЦИАЛИСТ.

Предприятие: ООО "Алее Софтвр"
Подразделения: Отдел продаж (Активен)
Реестры: [Реестр аудиторов АС – 01.09.2024–30.09.2024 / 07.06.2024](#)
[Реестр аудиторов АС – 01.09.2024–30.09.2024 / 07.06.2024](#)
[Реестр аудиторов АС – 01.07.2024–31.07.2024 / 07.06.2024](#)
[Показать все](#)
Кол-во проведенных аудитов: 3
Активность: Активен

№	Стандарты	Обучающая организация	Наименование курса	Даты обучения	№ сертификата	Файлы	Срок действия сертификата
1	ISO 9001-2015 ISO 14001-2015	ООО "Менеджмент качества"	Проведение аудитов СМ	29.04.2024 – 31.05.2024	198	Сертификат.pdf	31.05.2025
2	ISO 9001-2015 ISO 14001-2015	ООО "Менеджмент качества"	Аудит на предприятии. Основы	04.03.2024 – 29.03.2024	1046	Сертификат.pdf	Бессрочно

Рисунок 6. Интерфейс объекта (профиль аудитора/ТЭ)

Информация в объектах системы может быть представлена различными интерфейсными элементами, такими как **таблицы**, **сворачиваемые блоки**, **вкладки**. В данном разделе описывается базовая логика работы с различными интерфейсными элементами.

Список полей

Основной элемент отображения информации — **список полей с различными значениями**. По умолчанию в каждом поле отображаются 3 значения.

ПЕТРОВ ИВАН МИХАЙЛОВИЧ, ГЛАВНЫЙ СПЕЦИАЛИСТ	
Предприятие:	ООО "Алее Софтвр"
Подразделения:	Отдел продаж
Реестры:	Реестр аудиторов АС — 01.09.2024—30.09.2024 / 07.06.2024
	Реестр аудиторов АС — 01.08.2024—31.08.2024 / 07.06.2024
	Реестр аудиторов АС — 01.07.2024—31.07.2024 / 07.06.2024
	Показать все


Рисунок 7. Интерфейс профиля аудитора/ТЭ: отображаются 3 реестра (по умолчанию)

Если значений больше трех, система отобразит опцию **Показать все**, при клике по которой выведет весь список значений. Чтобы свернуть список, необходимо нажать на опцию **Скрыть**.

ПЕТРОВ ИВАН МИХАЙЛОВИЧ, ГЛАВНЫЙ СПЕЦИАЛИСТ	
Предприятие:	ООО "Алее Софтвр"
Подразделения:	Отдел продаж
Реестры:	Реестр аудиторов АС — 01.09.2024—30.09.2024 / 07.06.2024
	Реестр аудиторов АС — 01.08.2024—31.08.2024 / 07.06.2024
	Реестр аудиторов АС — 01.07.2024—31.07.2024 / 07.06.2024
	Реестр аудиторов АС — 01.06.2024—30.06.2024 / 07.06.2024
	Скрыть

Рисунок 8. Интерфейс профиля аудитора/ТЭ: отображаются все реестры (после клика по опции «Показать все»)

Таблица

Информация по объектам может быть представлена в виде **таблицы**. По умолчанию в таблице могут быть видны не все столбцы с информацией по полям объектов. В таком случае над таблицей отображается кнопка . При клике по ней открывается меню с набором дополнительных столбцов. Чтобы отобразить столбец в таблице, необходимо установить около его названия флажок (галочку).

№	Активность	ФИО	Предприятие	Подразделение	Стандарты
1	Активен	Иванов Иван Иванович	ООО "Алее Софтвр"	<u>Менеджерский отдел</u>	ISO 9001-2015 ISO 14001-2015
2	Активен	Кузьменко Анна Владимировна	ООО "Алее Софтвр"	<u>Отдел проектов</u>	ISO 9001-2015 ISO 14001-2015
3	Активен	Михайлова Александра Денисовна	ООО "Алее Софтвр"	<u>Менеджерский отдел</u>	ISO 9001-2015
4	Активен	Петров Иван Михайлович	ООО "Алее Софтвр"	<u>Отдел продаж</u>	ISO 9001-2015 ISO 14001-2015
5	Активен	Романов Никита Вячеславович	ООО "Алее Софтвр"	<u>Менеджерский отдел</u>	ISO 9001-2015 ISO 14001-2015

Рисунок 9. Таблица аудиторов и ТЭ с полями по умолчанию

№	Активность	ФИО	Предприятие	Подразделение	Стандарты	
1	Активен	Иванов Иван Иванович	ООО "Алее Софтвр"	<u>Менеджерский отдел</u>	ISO 9001-2015 ISO 14001-2015	2
2	Активен	Кузьменко Анна Владимировна	ООО "Алее Софтвр"	<u>Отдел проектов</u>	ISO 9001-2015 ISO 14001-2015	2
3	Активен	Михайлова Александра Денисовна	ООО "Алее Софтвр"	<u>Менеджерский отдел</u>	ISO 9001-2015	6
4	Активен	Петров Иван Михайлович	ООО "Алее Софтвр"	<u>Отдел продаж</u>	ISO 9001-2015 ISO 14001-2015	3
5	Активен	Романов Никита Вячеславович	ООО "Алее Софтвр"	<u>Менеджерский отдел</u>	ISO 9001-2015 ISO 14001-2015	5

Реестры
 Кол-во проведенных аудитов
 Степень участия
 Вид аудита

Рисунок 10. Таблица аудиторов и ТЭ с добавленными полями «Кол-во проведенных аудитов» и «Степень участия»

При наведении курсора мыши на значение, подчеркнутое пунктирной линией (в столбцах с информацией о подразделении), отображается подсказка с информацией о полном пути до этого значения.

ООО "Алее Софтвр"/Менеджерский отдел	
<u>Менеджерский отдел</u>	ISO 9001-2015 ISO 14001-2015

Рисунок 11. Интерфейс профиля аудитора/ТЭ: подсказка с информацией о полном пути до значения

Вкладки

Информация может быть сгруппирована **по вкладкам**. По умолчанию всегда отображается информация из первой вкладки. Чтобы перейти к другой вкладке, необходимо нажать на ее название.

Квалификация Степень участия Аудиты							
№	Стандарты	Обучающая организация	Наименование курса	Даты обучения	№ сертификата	Файлы	Срок действия сертификата
1	ISO 9001-2015 ISO 14001-2015	ООО "Менеджмент качества"	Проведение аудитов СМ	29.04.2024 – 31.05.2024	198	Сертификат.pdf ↓	31.05.2025
2	ISO 9001-2015 ISO 14001-2015	ООО "Менеджмент качества"	Аудит на предприятии. Основы	04.03.2024 – 29.03.2024	1046	Сертификат.pdf ↓	Бессрочно

Рисунок 12. Интерфейс профиля аудитора/ТЭ: вкладки «Квалификация», «Степень участия» и «Аудиты», по умолчанию выбрана вкладка «Квалификация»

Сворачиваемые блоки

Информация по объекту может быть представлена в **сворачиваемом блоке**. Чтобы свернуть/развернуть блок, необходимо кликнуть по его заголовку.

ГРУППА АУДИТОРОВ
<

ПЕРВИЧНАЯ ИНФОРМАЦИЯ ОБ АУДИТЕ
∨

Дополнительные сведения

Номер аудита: 6

Цель
Проверка выполнения требований ISO-9001 и ISO-14001

Проверяемые фокусные области

- Соблюдение установленных требований и норм
- Выполнение необходимых проверок для контроля изменений

Методы аудита
В процессе аудита применяются следующие методы сборки и анализа сведений:

- анализ документов, определяющих функционирование КИСМ;
- собеседование с работниками;
- наблюдения за производственной деятельностью в подразделении;
- анализ функционирования и результативности КИСМ по данным ведущейся отчетности.

Руководитель группы аудита: Иванова Татьяна Владимировна

Ответственный за проведение аудита: Иванов Иван Иванович

Примечание
Не требуется

Плановость: Внеплановый

Основание проведения: Приказ №142021

Стандарты: ISO 9001-2015
ISO 14001-2015

Процессы/виды деятельности: Управление изменениями
Управление проектами

Подразделения и ответственные

Объект аудита	Представители объекта аудита	Подразделение	Ответственные сотрудники
ООО "Алеё Софтвер"	Краснов Олег Витальевич, директор	Менеджерский отдел	Федоров Степан Андреевич, главный специалист
		Отдел проектов	Кузьменко Анна Владимировна, специалист

Рисунок 13. Задача по работе над аудитом: блок «Группа аудиторов» свернут, блок «Первичная информация об аудите» развернут

Режим редактирования объектов

Режим редактирования предназначен для внесения изменений в информацию о просматриваемом объекте. Если режим редактирования включен, то пользователю

отображаются:

- редактируемые поля рассматриваемого объекта (в зависимости от стадии работы над объектом);
- функциональные кнопки для внесения и сохранения изменений (например, **Создать**, **Добавить**, **Изменить**, **Удалить**, **Сохранить**, **Отменить**).

Опция включения режима редактирования отображается пользователю под шапкой интерфейса. Чтобы включить режим редактирования, необходимо перетянуть бегунок вправо. Чтобы выключить режим редактирования, необходимо перетянуть бегунок влево.



Рисунок 14. Режим редактирования выключен/включен

Квалификация							
Степень участия Аудиты							
№	Стандарты	Обучающая организация	Наименование курса	Даты обучения	№ сертификата	Файлы	Срок действия сертификата
1	ISO 9001-2015 ISO 14001-2015	ООО "Менеджмент качества"	Проведение аудитов СМ	29.04.2024 – 31.05.2024	198	Сертификат.pdf ↓	31.05.2025
2	ISO 9001-2015 ISO 14001-2015	ООО "Менеджмент качества"	Аудит на предприятии. Основы	04.03.2024 – 29.03.2024	1046	Сертификат.pdf ↓	Бессрочно

Рисунок 15. Интерфейс профиля аудитора/ТЭ: вкладка «Квалификация», режим редактирования выключен

Квалификация							
Степень участия Аудиты							
⊕ Добавить курс ✎ Изменить курс ⊖ Удалить курс							
№	Стандарты	Обучающая организация	Наименование курса	Даты обучения	№ сертификата	Файлы	Срок действия сертификата
1	ISO 9001-2015 ISO 14001-2015	ООО "Менеджмент качества"	Проведение аудитов СМ	29.04.2024 – 31.05.2024	198	Сертификат.pdf ↓ × ⊕ Добавить файлы	31.05.2025
2	ISO 9001-2015 ISO 14001-2015	ООО "Менеджмент качества"	Аудит на предприятии. Основы	04.03.2024 – 29.03.2024	1046	Сертификат.pdf ↓ × ⊕ Добавить файлы	Бессрочно

Рисунок 16. Интерфейс профиля аудитора/ТЭ: вкладка «Квалификация», режим редактирования включен

Добавление и редактирование информации

Чтобы **добавить** или **отредактировать** данные в поле, необходимо в зависимости от раздела выполнить следующие действия:

- выделить нужное поле (кликнув по нему левой кнопкой мыши) и ввести требуемые сведения. Обязательные для заполнения поля помечаются символом * (звездочка);

ПЕРВИЧНАЯ ИНФОРМАЦИЯ ОБ АУДИТЕ

Дополнительные сведения

Номер аудита *: 6

Цель *

Проверка выполнения требований ISO-9001 и ISO-14001

Проверяемые фокусные области

1. Соблюдение установленных требований и норм
2. Выполнение необходимых проверок для контроля изменений

Рисунок 17. Задача «Заполнение первичной информации об аудите»: ввод данных в поле

- выделить нужное поле (кликнув по нему левой кнопкой мыши) и воспользоваться функциональными кнопками.

Подразделения и ответственные

Добавить/изменить подразделения Удалить подразделение

Объект аудита	Представители объекта аудита	Подразделение	Ответственные сотрудники
ООО "Алее Софтвер"	Изменить сотрудников	Менеджерский отдел	

Рисунок 18. Задача «Заполнение первичной информации об аудите»: функциональные кнопки

Чтобы добавить или отредактировать данные в окне добавления или редактирования записи, открывающемся при редактировании поля, необходимо в зависимости от окна выполнить следующие действия:

- выделить нужное поле (кликнув по нему левой кнопкой мыши) и ввести требуемые сведения;

Добавить мероприятие ×

Критерий аудита

Критерий не выбран

Подразделение *

Отдел маркетинга и коммуникаций ...

Плановые дата и время *

с по

Описание мероприятия *

Совещание с руководителем подразделения




Рисунок 19. Окно добавления мероприятия при разработке плана аудита: ввод данных в поле при редактировании записи

- нажать на кнопку \vee или \dots в требуемой строке и затем выбрать необходимые элементы, установив около них флажки (галочки). При этом может потребоваться развернуть группу элементов, нажав на кнопку \gt около нее;

Рисунок 20. Окно редактирования подразделений в задаче «Заполнение первичной информации об аудите»: добавление данных

- нажать на кнопку \vee или \dots в требуемой строке и выбрать необходимый вариант;

Рисунок 21. Поиск аудитов: выбор требуемого варианта из списка

- установить флажок (галочку) для активации какого-либо параметра.

Рисунок 22. Поиск программ аудитов: параметр «Только последние версии» неактивен/активен

Работа с файлами

В ряде задач при добавлении информации имеется возможность **добавить файловые свидетельства**. В зависимости от задачи это можно сделать:

- в поле добавления файлов: на вкладке **Файлы** окна добавления или редактирования записи, открывающемся при редактировании поля;

Изменить наблюдение ✕

Формулировка *

В подразделении не используется инструкция П123-536

Тип *

Несущественное несоответствие ▾

Записи аудита (свидетельства)

Описание свидетельства
<input checked="" type="checkbox"/> Нет, данная инструкция не используется

Файловые свидетельства

Перетащите файлы сюда или нажмите, чтобы выбрать

[Отменить](#) **Сохранить**

Рисунок 23. Опция добавления файлов в окне редактирования записи

- в таблице с информацией в интерфейсе объекта, заполняемой при выполнении задачи: с помощью кнопки **Добавить файлы** (при этом откроется окно с полем добавления файлов);

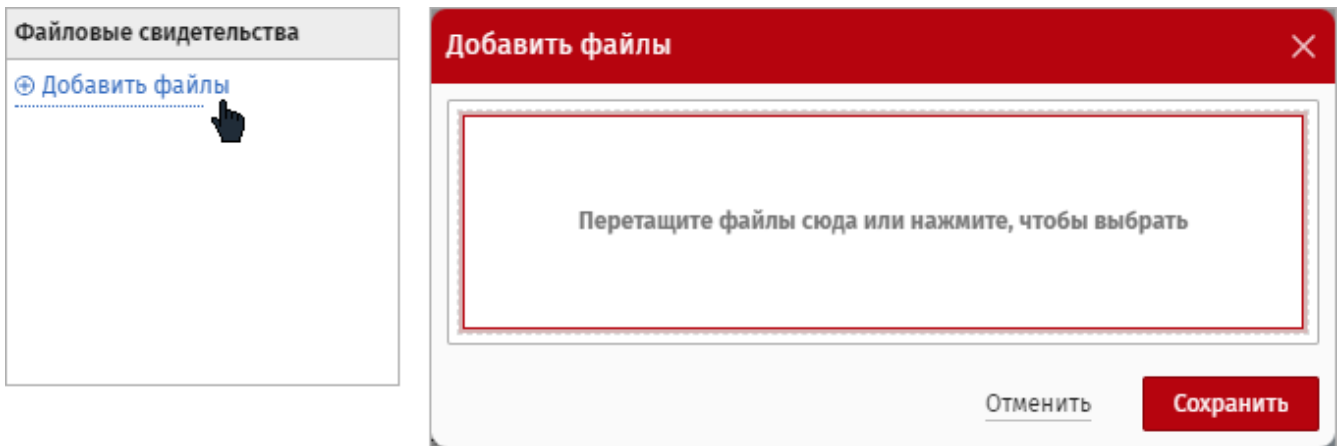




Рисунок 24. Опция добавления файлов в таблице при выполнении задачи

- в поле добавления файлов непосредственно в интерфейсе объекта или в окне.

Чтобы добавить файлы, необходимо кликнуть по полю добавления файлов левой кнопкой мыши. Откроется окно добавления файлов, где необходимо выбрать файлы с компьютера или перетащить их в нужное поле левой кнопкой мыши (Drag and Drop), после чего в зависимости от окна нажать на кнопку **Добавить** или **Сохранить**. Добавленные файлы появятся в интерфейсе объекта.

В некоторых системах полный список добавленных файлов может не отображаться списком. В этом случае в интерфейсе отображается название первого добавленного файла и значок . Чтобы просмотреть список всех добавленных файлов, необходимо кликнуть по названию файла, рядом с которым отображается значок . Откроется окно со списком всех добавленных файлов.





Отдел продаж				
Ответственные лица				
Веселов Юрий Михайлович, руководитель				
Записи аудита <input checked="" type="checkbox"/> Наблюдения				
⊕ Добавить запись ⊖ Изменить запись ⊗ Удалить запись ⊕ Добавить вопрос ⊖ Изменить вопрос ⊗ Удалить вопрос				
	Вопрос опросника	Опрошенные	Запись аудита (свидетельство)	Файловые свидетельства
Область	Какие регламенты используются при управлении проектами?			
4 Средства тированием и Выходные вания и изменения разработки	Как осуществляется планирование работ проекта?			
1 Управление менеджмента. именению	Используется ли в деятельности инструкция П123-536?	Петров Иван Михайлович	Нет, данная инструкция не используется	Опрос сотрудников.docx 
ктами				

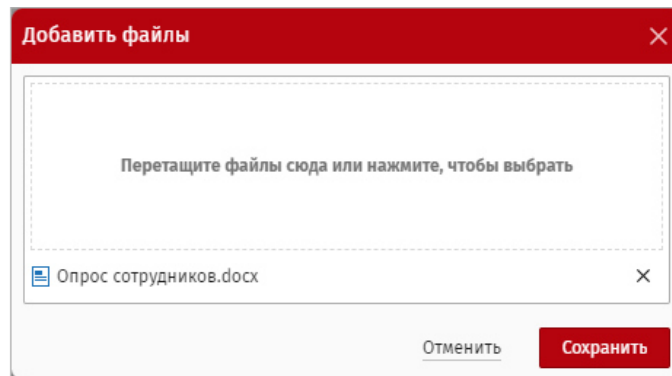
Рисунок 25. Добавленные файлы в интерфейсе объекта



Рисунок 26. Диалоговое окно со всеми файлами

При клике по названию файл откроется для просмотра во Viewer-е (если Viewer поддерживает его формат). При нажатии на кнопку  файл будет сохранен на компьютер.

Чтобы удалить файл, необходимо нажать на кнопку  около названия файла в интерфейсе объекта или на кнопку  около названия файла в окне добавления файлов. Откроется окно с подтверждением удаления, где необходимо нажать на кнопку **Удалить**.



Отдел продаж

Ответственные лица
Веселов Юрий Михайлович, руководитель

Записи аудита Наблюдения



	Вопрос опросника	Опрошенные	Запись аудита (свидетельство)	Файловые свидетельства
Область 4 Средства тированием и Выходные вания и изменения разработки	Какие регламенты используются при управлении проектами?			
	Как осуществляется планирование работ проекта?			
1 Управление менеджмента. имену ктами	Используется ли в деятельности инструкция П123-536?	Петров Иван Михайлович	Нет, данная инструкция не используется	Опрос сотрудников.docx   <input type="button" value="⊕ Добавить файлы"/>

Рисунок 27. Кнопки удаления файлов в окне редактирования записи и интерфейсе объекта

Поиск информации в системе

Чтобы быстро **найти требуемое значение** в системе, можно воспользоваться фильтром или функцией поиска элементов (в тех случаях, когда они доступны). Фильтр может отображаться непосредственно под редактируемым полем. Функция поиска может быть доступна на отдельной вкладке **Поиск** в окне добавления/редактирования записи.

Для поиска элемента с помощью фильтра необходимо начать вводить в поисковую строку требуемую комбинацию символов. В списке будут отображаться элементы, имя которых включает в себя данную комбинацию. Фильтрация осуществляется без учета регистра. Для поиска необходимо ввести не менее двух символов. При отсутствии подходящих элементов отобразится сообщение **Ничего не найдено**.

НАБЛЮДЕНИЯ Показать условия поиска Редактирование

Источник наблюдения: ⊗

Номер: ⊗

Дата создания: с по ⊗

Предприятие/подразделение: ООО "Алея Софтвр" ⊗

Вид наблюдения: Несущественное несоответствие ⊗ Рекомендация ⊗

Стандарт: ⊗

Регламентирующий документ: ⊗

Процесс/вид деятельности: ⊗

Направление: ⊗

Статус: ⊗

Автор: ⊗

Результативность отработки: ⊗

результативн

Результативно

Нерезультативно

Отменить

Рисунок 28. Поиск с помощью фильтра

Для поиска элемента с помощью функции поиска необходимо ввести искомое слово или словосочетание в поисковую строку и нажать на кнопку **Найти** или клавишу **Enter**. Поиск осуществляется без учета регистра. При отсутствии подходящих элементов отобразится сообщение **Ничего не найдено**.

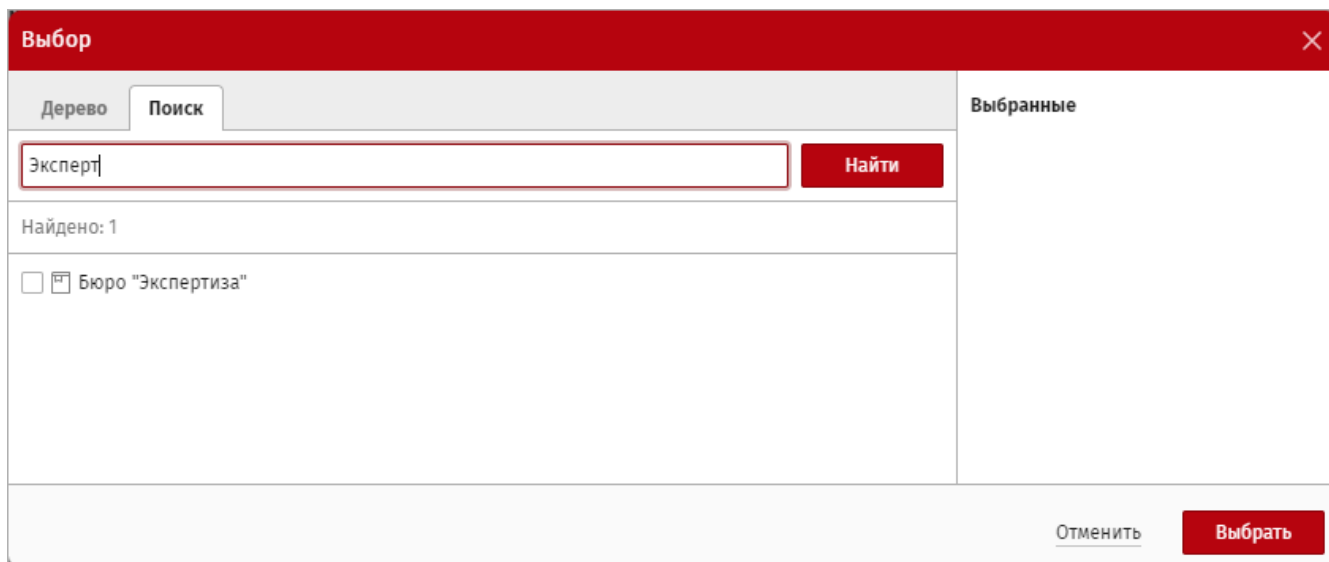


Рисунок 29. Функция поиска на вкладке «Поиск»

Подсистема «Наблюдения»

Подсистема **Наблюдения** предназначена для выполнения следующих задач:

- добавление и внесение изменений в наблюдения (как вручную, так и автоматически);
- формирование, согласование и внесение изменений в результаты анализа наблюдений;
- разработка, согласование и реализация планов корректирующих действий (КД);
- разработка, согласование и реализация планов коррекции;
- разработка, согласование и реализация планов по рекомендациям;
- оценка результативности отработки несоответствия.

Данные задачи выполняются с помощью пользовательского приложения системы. Чтобы перейти в подсистему, необходимо авторизоваться в системе, после чего выбрать раздел **Наблюдения** в левой части интерфейса системы.

Информация по работе с наблюдениями описана в следующих разделах:

- [Поиск наблюдений](#);
- [Добавление наблюдения](#);
- [Работа с несоответствием](#);
- [Работа с рекомендацией](#);
- [Работа с соответствием и сильной стороной](#).

Сроки и исполнители задач по работе с претензиями описываются в разделе [Сроки выполнения и исполнители задач](#). Доступ пользователей к функциональности и данным системы описывается в разделе [Настройка доступа к подсистеме «Наблюдения»](#).

Поиск наблюдений


Чтобы посмотреть список наблюдений, необходимо нажать на пункт **Наблюдения**, расположенном в левой части интерфейса пользовательского приложения (подробнее см. раздел [Основные элементы и действия в интерфейсе системы](#)). По умолчанию система автоматически выполнит поиск и отобразит в результатах поиска список наблюдений для предприятия пользователя.

Поля поиска автоматически сворачиваются для удобства просмотра результатов поиска. Чтобы снова отобразить поля, необходимо нажать на кнопку **Условия поиска** в правом верхнем углу интерфейса. Повторное нажатие на эту кнопку снова скроет поля поиска.

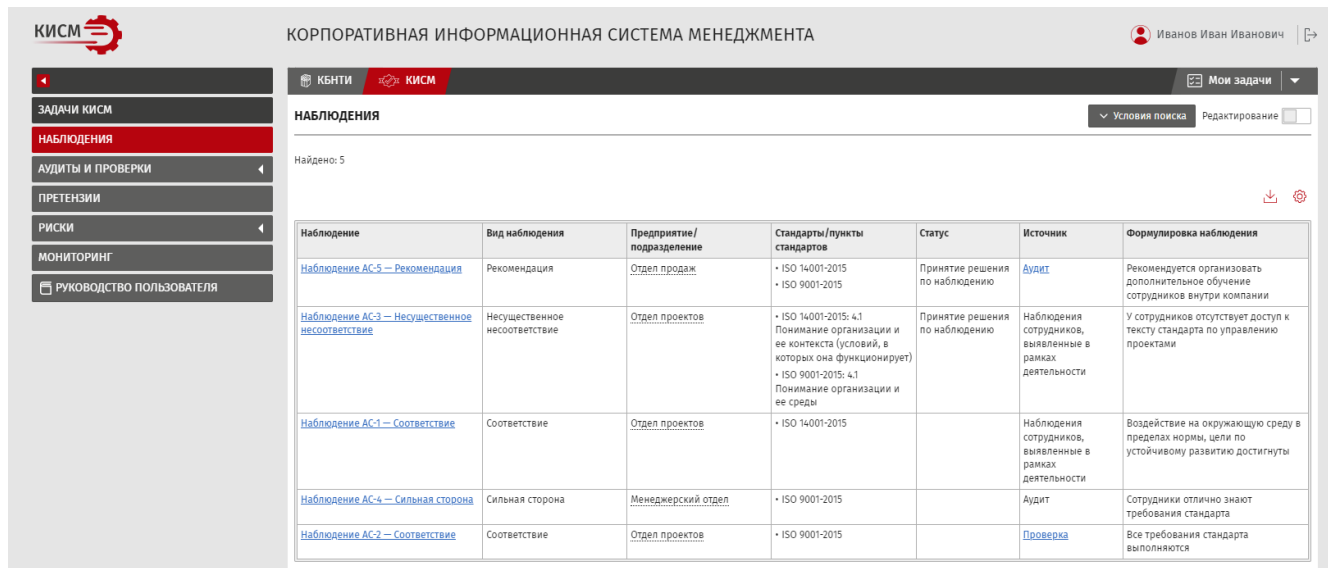
На странице поиска отображаются следующие поля:

- **Источник наблюдения**;
- **Номер**;
- **Дата создания**;

- **Предприятие/подразделение**(по умолчанию указано предприятие пользователя);
- **Вид наблюдения;**
- **Стандарт;**
- **Регламентирующий документ;**
- **Процесс/вид деятельности;**
- **Направление;**
- **Статус;**
- **Автор;**
- **Результативность отработки.**

Для осуществления поиска необходимо заполнить хотя бы одно поле. Незаполненные поля при поиске не учитываются. Если необходимо, можно очистить определенное поле, нажав на кнопку  около него, или очистить все поля, нажав на кнопку **Очистить поля** (система сбросит значения полей до значений по умолчанию). Если не будет заполнено ни одно поле, система отобразит все существующие наблюдения.

Заполнив нужные поля, необходимо нажать на кнопку **Найти**. Система свернет поля поиска и отобразит **результаты поиска**. В результатах поиска отображается таблица с соответствующим поисковому запросу списком наблюдений. При большом количестве результатов поиска они выводятся постранично. Система позволяет переключаться между страницами списка наблюдений, выбирая требуемую страницу, начало или конец списка.



Корпоративная информационная система менеджмента (КИСМ). Поиск наблюдений. Найдено: 5.

Наблюдение	Вид наблюдения	Предприятие/подразделение	Стандарты/пункты стандартов	Статус	Источник	Формулировка наблюдения
Наблюдение АС-5 — Рекомендация	Рекомендация	Отдел продаж	• ISO 14001-2015 • ISO 9001-2015	Принятие решения по наблюдению	Аудит	Рекомендуется организовать дополнительное обучение сотрудников внутри компании
Наблюдение АС-3 — Несущественное несоответствие	Несущественное несоответствие	Отдел проектов	• ISO 14001-2015: 4.1 Понимание организации и ее контекста (условий, в которых она функционирует) • ISO 9001-2015: 4.1 Понимание организации и ее среды	Принятие решения по наблюдению	Наблюдения сотрудников, выявленные в рамках деятельности	У сотрудников отсутствует доступ к тексту стандарта по управлению проектами
Наблюдение АС-1 — Соответствие	Соответствие	Отдел проектов	• ISO 14001-2015		Наблюдения сотрудников, выявленные в рамках деятельности	Воздействие на окружающую среду в пределах нормы, цели по устойчивому развитию достигнуты
Наблюдение АС-4 — Сильная сторона	Сильная сторона	Менеджерский отдел	• ISO 9001-2015		Аудит	Сотрудники отлично знают требования стандарта
Наблюдение АС-2 — Соответствие	Соответствие	Отдел проектов	• ISO 9001-2015		Проверка	Все требования стандарта выполняются

Рисунок 30. Результаты поиска наблюдений

КИСМ КОРПОРАТИВНАЯ ИНФОРМАЦИОННАЯ СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА Иванов Иван Иванович

МЕНЮ: ЗАДАЧИ КИСМ, НАБЛЮДЕНИЯ, АУДИТЫ И ПРОВЕРКИ, ПРЕТЕНЗИИ, РИСКИ, МОНИТОРИНГ, РУКОВОДСТВО ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

НАБЛЮДЕНИЯ

Источник наблюдения: [выбор] X
 Номер: [ввод] X
 Дата создания: с [календарь] по [календарь] X
 Предприятие/подразделение: ООО "Алекс Софтвэр" X
 Вид наблюдения: [выбор] X
 Стандарт: [выбор] X
 Регламентирующий документ: [ввод] X
 Процесс/вид деятельности: [выбор] X
 Направление: [выбор] X
 Статус: [выбор] X
 Автор: [ввод] X
 Результативность отработки: [выбор] X

Очистить поля Найти


Найдено: 5

Наблюдение	Вид наблюдения	Предприятие/подразделение	Стандарты/пункты стандартов	Статус	Источник	Формулировка наблюдения
Наблюдение АС-5 — Рекомендации	Рекомендация	Отдел продаж	• ISO 14001-2015 • ISO 9001-2015	Принятие решения по наблюдению	Аудит	Рекомендуется организовать дополнительное обучение сотрудников внутри компании
Наблюдение АС-3 — Несущественное несоответствие	Несущественное несоответствие	Отдел проектов	• ISO 14001-2015: 4.1 Понимание организации и ее контекста (условий, в которых она функционирует) • ISO 9001-2015: 4.1	Принятие решения по наблюдению	Наблюдения сотрудников, выявленные в рамках деятельности	У сотрудников отсутствует доступ к тексту стандарта по управлению проектами

Рисунок 31. Поля поиска наблюдений


В таблице по умолчанию отображаются следующие данные о наблюдении:

- **Наблюдение;**
- **Вид наблюдения;**
- **Предприятие/подразделение;**
- **Стандарты/пункты стандартов;**
- **Статус;**
- **Источник;**
- **Формулировка наблюдения.**

Другие столбцы для таблицы пользователь может выбрать самостоятельно. Чтобы отобразить или скрыть какой-либо столбец, необходимо нажать на кнопку  над таблицей. Откроется меню **Дополнительные столбцы**, где необходимо установить или снять соответствующий флажок (галочку):

- **Регламентирующий документ;**
- **Процессы/виды деятельности;**
- **Направления;**
- **Дата создания;**
- **Автор.**

При клике по названию наблюдения произойдет переход к интерфейсу наблюдения.

Журнал наблюдений (несоответствий и рекомендаций) можно скачать из системы на компьютер пользователя. Для этого необходимо нажать на кнопку  над таблицей, а затем выбрать папку для сохранения файла на компьютере. Журнал наблюдений (несоответствий и рекомендаций) будет сохранен в формате **.xlsx**.

Добавление наблюдения

Наблюдения в системе могут создаваться **автоматически** в результате проведения аудитов (подробнее см. раздел [Подсистема «Аудиты»](#)) и проверок (подробнее см. раздел [Подсистема «Проверки»](#)), после обработки претензий (подробнее см. раздел [Подсистема «Претензии»](#)) или **вручную** пользователями.



Если наблюдение типа **Несущественное несоответствие** или **Рекомендация** было создано в результате проведения аудита (подробнее см. раздел [Утверждение отчета об аудите](#)), то сведения о мероприятиях по его отработке будут добавляться и обновляться как в таблицах соответствующих планов (плана коррекции, плана КД, плана рекомендации) в ходе их разработки, согласования и выполнения, так и на вкладке [Отработка наблюдений](#) в блоке **Отчет аудита** того аудита, из которого было создано это наблюдение. Для наблюдений типа **Несущественное несоответствие** на вкладке [Отработка наблюдений](#) связанного отчета будет отображаться также оценка результативности отработки.

Добавление вручную

Чтобы добавить наблюдение вручную, необходимо открыть раздел **Наблюдения**, включить [режим редактирования](#) и нажать на появившуюся кнопку **Добавить наблюдение** над таблицей.

Наблюдение	Вид наблюдения	Предприятие/подразделение	Стандарты/пункты стандартов	Статус	Источник	Формулировка наблюдения
Наблюдение AC-5 — Рекомендация	Рекомендация	Отдел продаж	• ISO 14001-2015 • ISO 9001-2015	Принятие решения по наблюдению	Аудит	Рекомендуется организовать дополнительное обучение сотрудников внутри компании
Наблюдение AC-3 — Несущественное несоответствие	Несущественное несоответствие	Отдел проектов	• ISO 14001-2015: 4.1 Понимание организации и ее контекста (условий, в которых она функционирует) • ISO 9001-2015: 4.1 Понимание организации и ее сред.	Принятие решения по наблюдению	Наблюдения сотрудников, выявленные в рамках деятельности	У сотрудников отсутствует доступ к тексту стандарта по управлению проектами
Наблюдение AC-1 — Соответствие	Соответствие	Отдел проектов	• ISO 14001-2015		Наблюдения сотрудников, выявленные в рамках деятельности	Воздействие на окружающую среду в пределах нормы, цели по устойчивому развитию достигнуты
Наблюдение AC-4 — Сильная сторона	Сильная сторона	Менеджерский отдел	• ISO 9001-2015		Аудит	Сотрудники отлично знают требования стандарта
Наблюдение AC-2 — Соответствие	Соответствие	Отдел проектов	• ISO 9001-2015		Проверка	Все требования стандарта выполняются

Рисунок 32. Кнопка «Добавить наблюдение» в результатах поиска

Откроется окно добавления наблюдения, где необходимо заполнить обязательные поля с информацией о наблюдении на вкладке **Наблюдение** и, если требуется, добавить

подтверждающие файлы на вкладке **Файловые свидетельства** (подробнее см. раздел [Работа с файлами](#)).

Добавить наблюдение ✕

Наблюдение Файловые свидетельства

Вид наблюдения *

Предприятие *

Подразделение *

Источник наблюдения *

Стандарты

Регламентирующий документ

Процессы/виды деятельности

Направления наблюдения

Формулировка наблюдения *

Отменить Создать

Рисунок 33. Окно добавления нового наблюдения, вкладка «Наблюдение»

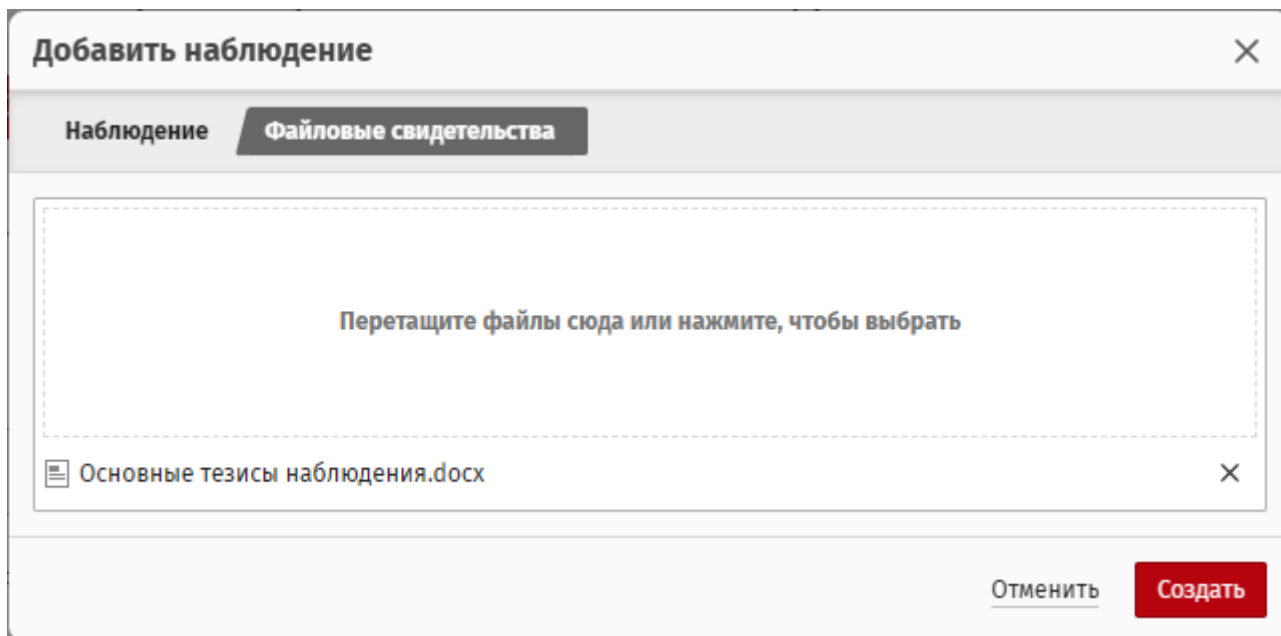


Рисунок 34. Окно добавления нового наблюдения, вкладка «Файловые свидетельства»

После заполнения требуемых полей на обеих вкладках необходимо нажать на кнопку **Создать**. Система выполнит необходимые действия в зависимости от вида наблюдения.

Если при добавлении наблюдения в поле **Вид наблюдения** был выбран вариант **Несущественное несоответствие** или **Рекомендация**, система создаст наблюдение со статусом **Принятие решения по наблюдению** в соответствии с указанными значениями полей и отобразит интерфейс одной из следующих задач:

- **Принятие решения по несоответствию** (при выборе вида **Несущественное несоответствие**). Задача будет назначена на руководителя подразделения, по которому было добавлено несоответствие;

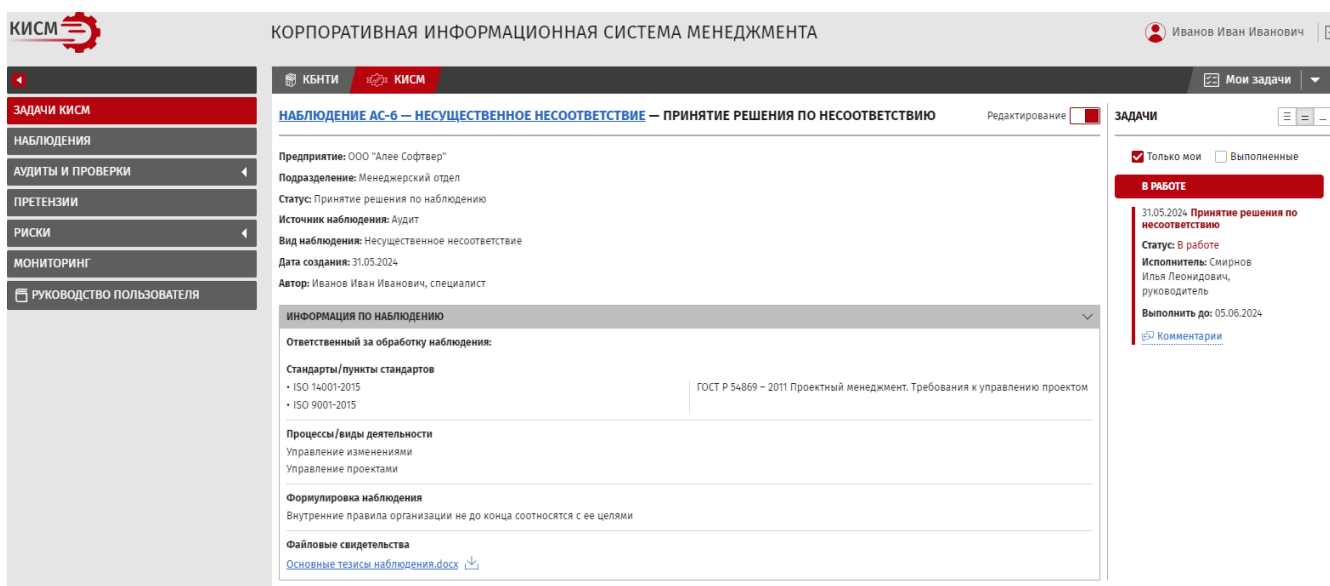


Рисунок 35. Задача «Принятие решения по несоответствию»

- **Принятие решения по рекомендации** (при выборе вида **Рекомендация**). Задача будет назначена на руководителя подразделения, по которому была добавлена рекомендация;

Рисунок 36. Задача «Принятие решения по рекомендации»

Если наблюдение было создано автоматически, то после утверждения отчета об аудите (подробнее см. раздел [Утверждение отчета об аудите](#)) или о проверке (подробнее см. раздел [Утверждение отчета о проверке](#)) либо после создания несоответствия по претензии (подробнее см. раздел [Формирование наблюдения по претензии](#)) система установит для наблюдения статус **Анализ/разработка плана** и создаст задачу **Указание ответственного за обработку несоответствия** на руководителя подразделения, по которому было добавлено наблюдение. В интерфейсе наблюдения будет отображаться ссылка на его источник (на аудит, проверку или претензию, при работе над которыми оно было создано).

Рисунок 37. Задача «Указание ответственного за обработку несоответствия»



Если необязательные поля **Стандарты, Регламентирующие документы, Процессы/виды деятельности, Направления** наблюдения не будут заполнены, соответствующие разделы в интерфейсе наблюдения отображаться не будут.

Виды наблюдений

Вид наблюдения определяет, что это за наблюдение с точки зрения предметной области и какие именно действия потребуется выполнить при работе с данным наблюдением. После создания наблюдения его вид изменить нельзя.

В системе указаны следующие виды наблюдений:

Таблица 2. Виды наблюдений

№	Вид наблюдения	Описание	Статус	Примечание
1	Несоответствие	Невыполнение установленных требований к продукции, процессу, услуге или системе менеджмента качества. Отклонение от стандартов (внутренних процедур или внешних требований), которое мешает достижению целей качества и требует коррекции и/или корректирующих действий.	Активный	Процесс работы с наблюдением данного вида описан в разделе Работа с несоответствием
2	Рекомендация	Указание или предложение по улучшению, которое не является обязательным для выполнения	Активный	Процесс работы с наблюдением данного вида описан в разделе Работа с рекомендацией
3	Сильная сторона	Ключевой внутренний или внешний фактор, способствующий достижению целей системы менеджмента качества и повышению результативности	Активный	Отдельный процесс по работе с наблюдением данного вида не предусмотрен
4	Соответствие	Означает, что продукция, услуга, процесс или система менеджмента качества отвечают установленным требованиям	Активный	Отдельный процесс по работе с наблюдением данного вида не предусмотрен

Вид наблюдения может находиться в одном из следующих состояний:

- **Активный** — отображается в системе, доступен при добавлении нового наблюдения;
- **Не активный** — отображается в системе (поиск наблюдений), но не доступен при добавлении нового наблюдения;
- **Не используется** — не отображается в системе.



Система позволяет включать и отключать использование видов

наблюдений в консоли администратора. Чтобы внести изменения в систему, необходимо обратиться к администраторам системы. В результате внесения изменений администраторами настроенные в системе виды наблюдений могут отличаться от приведенных в настоящем руководстве.

Источники наблюдений

Источник наблюдения — это конкретный процесс, объект, деятельность или лицо, предоставляющее фактические данные для оценки качества. Источниками могут быть записи, результаты измерений, аудит, отзывы потребителей или поведение процессов.

В системе настроены следующие источники наблюдений:

Таблица 3. Источники наблюдений

№	Источник	Статус	Используется
1	Аудиты	Активный	При ручном создании, а также при автоматическом создании наблюдений из подсистемы «Аудиты»
2	Проверка	Активный	При ручном создании, а также при автоматическом создании наблюдений из подсистемы «Проверки»
3	Наблюдения сотрудников, выявленные в рамках деятельности	Активный	При ручном создании наблюдений
4	Претензия потребителя	Активный	При ручном создании, а также при автоматическом создании наблюдений из подсистемы «Претензии»

Источник наблюдения может находиться в одном из следующих состояний:

- **Активный** — отображается в системе, доступен при добавлении нового наблюдения;
- **Не активный** — отображается в системе (например, в **поиске наблюдений**), но не доступен при добавлении нового наблюдения;
- **Не используется** — не отображается в системе.

Для каждого источника можно определить, можно ли использовать его при **ручном** добавлении наблюдений или нет.



Система позволяет добавлять новые источники наблюдений и настраивать существующие. Чтобы внести изменения в систему, необходимо обратиться к администраторам системы либо в службу технической поддержки. В результате внесения изменений администраторами настроенные в системе источники наблюдений могут отличаться от приведенных в настоящем

Работа с несоответствием

В результате выполнения работ над несоответствием в системе появляется план коррекции или корректирующих действий, согласно которому затем выполняются необходимые мероприятия и оценивается их результативность.

Общая информация

Над несоответствием выполняются следующие работы:

- [Принятие решения по несоответствию](#) (при создании наблюдения вручную) или [Указание ответственного за обработку несоответствия](#) (при создании наблюдения автоматически);
- [Согласование решения по несоответствию](#);
- [Принятие решения по несоответствию \(по результатам согласования\)](#);
- [Работа с планом коррекции](#) (принятие решения по коррекции, а также разработка, согласование и реализация плана коррекции подробно описаны в отдельном разделе [Работа с планом коррекции](#));
- [Работа с планом КД](#) (анализ несоответствия и принятие решения по плану КД, а также разработка, согласование и реализация плана КД подробно описаны в отдельном разделе [Работа с планом КД](#));
- [Оценка результативности отработки несоответствия](#).

Для выполнения работ система автоматически создает соответствующую задачу (подробнее см. раздел [Выполнение задачи](#)). Работать с несоответствием может только исполнитель соответствующей задачи. Исполнители и сроки выполнения задач описаны в разделе [Сроки выполнения и исполнители задач](#).

Переходы между работами над несоответствием представлены на рисунке ниже. Пояснения по каждой работе приведены в следующих разделах.

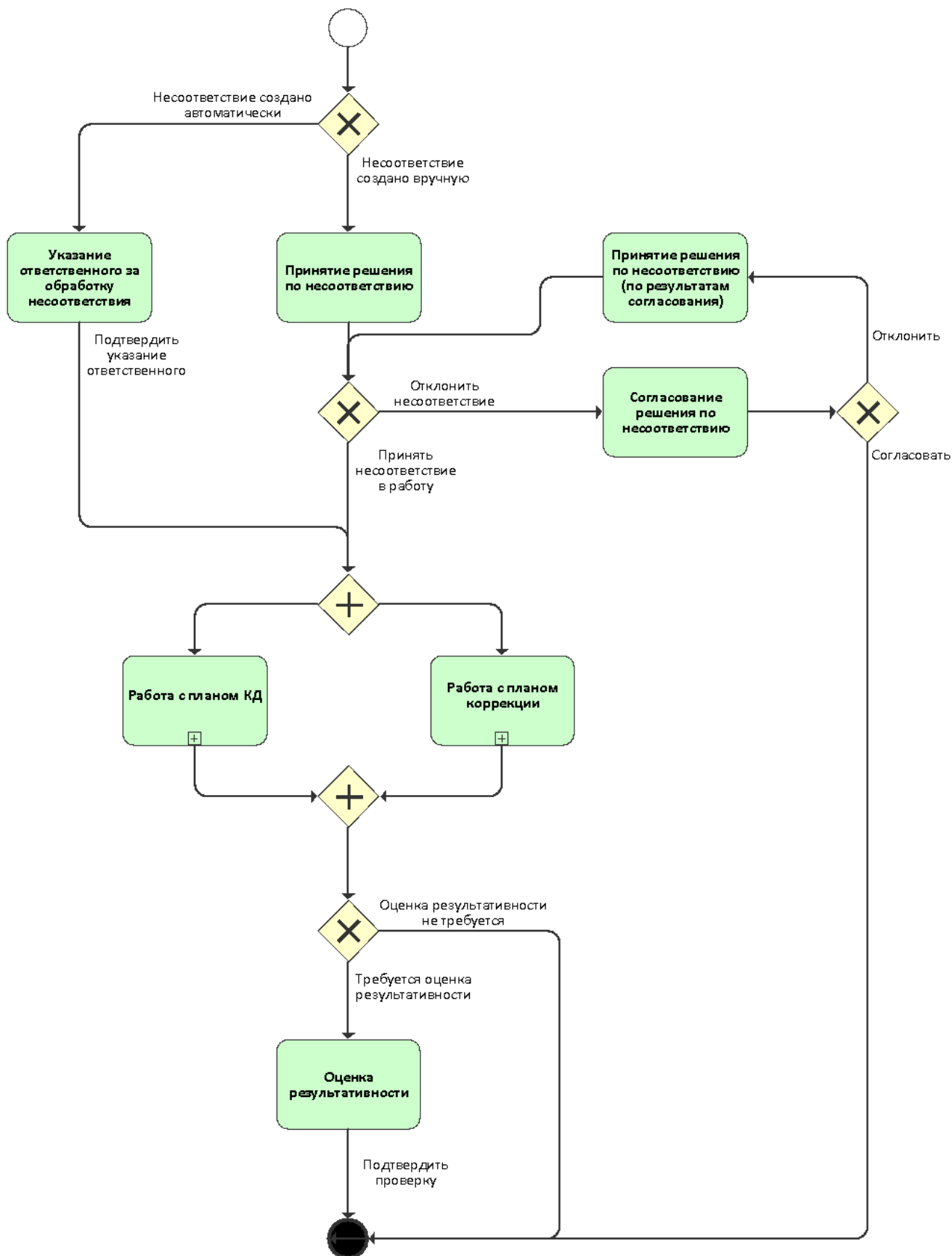
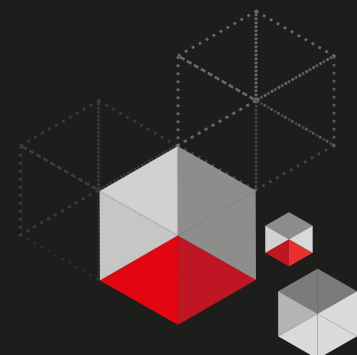


Рисунок 38. Общая схема работ над несоответствием

Схемы работ по разработке, согласованию и выполнению мероприятий плана коррекции и плана КД см. в разделах [Работа с планом коррекции](#) и [Работа с планом КД](#) соответственно.



Если наблюдение типа **Несущественное несоответствие** было создано в



По всем возникающим вопросам
обращайтесь в техническую поддержку
по адресу:

<https://support.alee.ru>



Алее Софтвер