

# نرم افزار تضمین کیفیت (QA)

ثبت و مدیریت کاربران، سطوح دسترسی، مدیریت منوها، آلارم‌ها و Work Flow، داشبورد مدیریتی، برنامه ریزی (Restore/Backup)، پایش فعالیت‌های کاربران.	مدیریت نرم افزار	
این ماژول برای ثبت مشخصات سازمانی به کار می‌رود و از ملزومات سیستم است. تعریف ساختار سازمانی، گروه‌های شغلی، پرسنل سازمان با مشخصات کامل فردی و اداری از امکانات آن است.	سازمان	
کنترل و مدیریت مدارک و سوابق کاغذی، هزینه زیادی را به سازمان‌ها تحمیل می‌کند. در این ماژول کنترل مدارک و سوابق به تفکیک مدارک درون و برون سازمانی به شکل مکانیزه انجام می‌شود.	مدارک و سوابق	
در این ماژول فرآیندهای سازمانی تعریف شده با ارزیابی دوره‌ای مورد بررسی قرار می‌گیرند.	مدیریت فرآیندها	
تعریف و ارزیابی دوره‌ای اهداف سالیانه در سطوح مختلف به سازمان کمک می‌کند تا از روند حرکتی خود به سمت اهداف مشخص شده اطمینان حاصل نماید.	مدیریت اهداف	
سازمان برای جلوگیری از تکرار محصولات نامنطبق، باید علل ایجاد آنها ثبت و بررسی نماید. در این ماژول محصولات نامنطبق به همراه علل آن ثبت و برای آنها تصمیم‌گیری می‌شود.	محصولات نامنطبق	
ثبت و اندازه‌گیری چک‌لیست‌های مربوط به بازرسی‌ها و ممیزی‌های داخلی و مقایسه نتایج جهت ارزیابی به سازمان کمک می‌کند تا از حرکت در مسیر اهداف تعیین شده اطمینان حاصل نماید.	پایش	
در صورت بروز عدم انطباق، سازمان باید در جهت رفع آن تلاش نماید. بررسی و گزارش‌گیری از علل و ورودی‌های اقدامات اصلاحی و پیشگیرانه به سازمان در جهت جلوگیری از تکرار آن کمک می‌کند.	اقدامات	
در این ماژول جلسات داخلی سازمان به شکل مکانیزه مدیریت می‌شود. ثبت جلسات برگزار شده به همراه حاضرین و غایبین، ثبت اقدامات صورت‌جلسه شده به همراه امکان پیگیری آن از امکانات این ماژول است.	مدیریت جلسات	
تعریف مشخصات خودروها و ماشین‌آلات و سیستم‌های اعلام و اطفای حریق به همراه دوره‌های شارژ و کالیبراسیون و ثبت بازرسی، شارژ، کالیبراسیون، تست و تعمیر آنها در این ماژول انجام می‌شود.	شارژ و کالیبراسیون	
تعریف پیمانکاران و تامین کنندگان همراه با جزئیات و ارزیابی آنها با استفاده از چک‌لیست‌های تعریف شده توسط کاربر از امکانات این ماژول برای اطمینان از عملکرد مناسب آنها ضروری است.	تأمین کنندگان	
سازمان باید از رضایت مشتریان خود اطمینان حاصل نماید. این امر با سنجش رضایت آنان به شکل دوره‌ای امکان پذیر است. از دیگر امکانات این ماژول ثبت و پیگیری شکایات مشتریان است.	مشتریان	
این ماژول با به اشتراک گذاری دانش و تجربیات افراد سازمان، به بالا رفتن سطح کیفی سازمان کمک می‌کند.	بانک دانش	
امکان استفاده از گزارشات ثابت، نمودارهای گرافیکی و ابزار گزارش ساز.	گزارش‌ها	

## قسمت اول

# مشخصات فنی نرم افزار

### مشخصات فنی نرم افزار



- ▲ پایگاه داده Microsoft SQL Server 2008
- ▲ محیط توسعه Microsoft Visual Studio .Net 2008
- ▲ تحلیل و طراحی سیستم توسط متدولوژی RUP و با استفاده از زبان مدلسازی UML
- ▲ استفاده از کامپوننت‌های Telerik
- ▲ تکنولوژی Ajax، LINQ
- ▲ معماری سیستم در محیط سه لایه تحت کنترل Framework
- ▲ گزارش گیری با StimulSoft Report
- ▲ قابل نصب روی ویندوز سرور 2008
- ▲ قابلیت پیاده سازی بر روی شبکه اینترنت و اینترنت
- ▲ قابل اجرا بر روی کلیه سیستم‌های عامل مختلف
- ▲ قابلیت لینک با دیگر نرم‌افزارهای سازمان
- ▲ امکان کانورت اطلاعات.

### مشخصات Framework استفاده شده



- ▲ Access Control
- ▲ Workflow
- ▲ Report Generator
- ▲ Code Generator
- ▲ Notification
- ▲ Exception Handler
- ▲ Auditing.

## قسمت دوم

# مشخصات کارکردی نرم‌افزار

### مدیریت نرم‌افزار

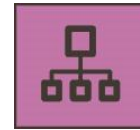


برای استقرار هرچه بهتر نرم‌افزار، سازمان باید بتواند تنظیمات مورد علاقه خود را در همه موارد کارکردی اعمال نماید. ماژول مدیریت نرم‌افزار امکان انجام کلیه تنظیمات مورد نیاز را به سازمان می‌دهد تا بتواند نرم‌افزار را به شکل سفارشی شده در اختیار داشته باشد.

امکانات ارائه شده در این ماژول عبارتند از:

- ▲ کارتابل کاربران
- ▲ تنظیم دسترسی‌های کاربران
- ▲ تنظیمات منوهای نرم‌افزار
- ▲ تعریف هشدار (آلارم)
- ▲ تعریف گردش کار
- ▲ داشبورد مدیریتی
- ▲ پایش فعالیت‌های کاربران (Log)
- ▲ برنامه‌ریزی Backup و Restore پایگاه داده از داخل نرم‌افزار
- ▲ سفارشی‌سازی راهنمای نرم‌افزار.

## سازمان



در شروع استفاده از نرم‌افزار نیاز است تا اطلاعات اولیه مورد نیاز را در آن وارد نماییم. این اطلاعات شامل تعریف سازمان و زیرمجموعه‌های آن، واحدها و دپارتمان‌های مختلف، انواع مشاغل، افراد و سایر مشخصاتی است که در دیگر قسمت‌های نرم‌افزار کاربرد دارند.

اطلاعات وارد شده در این قسمت در سایر ماژول‌های نرم‌افزار مورد استفاده قرار می‌گیرد.

امکانات ارائه شده در این ماژول عبارتند از:

- ▲ تعریف زیرسازمان‌ها به صورت درختی (برای هلدینگ‌ها)
- ▲ تعریف ساختار سازمانی به صورت درختی
- ▲ تعریف پست‌های سازمانی و معاونت‌ها و مدیریت‌های سازمان
- ▲ تعریف ساختمان و فضاها به صورت درختی
- ▲ تعریف مشاغل در گروه‌های شغلی مختلف به همراه مشخصات هر شغل یا گروه شغلی
- ▲ ورود اطلاعات پرسنل سازمان، همراه با مشخصات کامل فردی و سازمانی
- ▲ تعریف اساتید، ممیزان و مشاوران و سایر اشخاص مرتبط درون و برون سازمانی.

## کنترل مدارک و سوابق



معمولاً کنترل مدارک و سوابق، از امور هزینه‌بر و زمان‌بر سیستم مدیریت کیفیت است. بیشتر سازمان‌ها با حجم گسترده‌ای از مستندات و بیش از حد فضای فیزیکی واحدها مواجه‌اند. همچنین به دلیل وسعت گستره توزیع و حجم بالای مدارک و سوابق، معمولاً خطاهای بسیاری در توزیع مدارک معتبر یا جمع‌آوری مدارک منسوخ اتفاق می‌افتد.

نرم‌افزار تضمین کیفیت، با فراهم آوردن فضایی جهت مدیریت و توزیع الکترونیکی مدارک و مستندات سازمانی، به حذف مدارک کاغذی و توزیع صحیح و به روز مدارک کمک خواهد کرد.

امکانات ارائه شده در این ماژول عبارتند از:

- ▲ کنترل مدارک و داده‌های سیستم مدیریت یکپارچه به تفکیک مدارک درون و برون سازمانی
- ▲ کنترل دسترسی افراد به مدارک درون و برون سازمانی بر اساس سازمان، شغل و واحد کاری
- ▲ تشکیل کتابخانه الکترونیک مدارک سازمانی
- ▲ نگهداری سوابق تغییرات در مدارک
- ▲ ثبت درخواست‌های ایجاد، تغییر یا حذف مدارک و پیگیری آنها
- ▲ کنترل سوابق به تفکیک واحدهای مختلف
- ▲ امحای مدارک منسوخ شده.

## مدیریت فرایندها



فرآیند مجموعه‌ای مشخص و مرتب شده از فعالیت‌های کاری در یک محدوده زمانی و مکانی معین است که شروع و خاتمه آن مشخص شده است و با ارائه تعریفی روشن از ورودی‌ها و خروجی‌ها، ساختاری برای ارزیابی عملکرد ارائه می‌دهد.

یکی از دغدغه‌های سازمان‌های امروزی، اطمینان از روند صحیح فرآیندهای کاری و ارتباط مناسب بین ورودی‌ها و خروجی‌های آنهاست که با توجه به گستردگی فرآیندهای کاری، انجام صحیح، دقیق و بهنگام این امر با استفاده از یک سیستم دستی تقریباً غیر ممکن است. نرم‌افزار تضمین کیفیت، در ماژول مدیریت فرایندها، امکان ثبت، اندازه‌گیری و گزارش‌گیری از فرایندهای سازمان را به شکل الکترونیکی فراهم آورده است.

امکانات ارائه شده در این ماژول عبارتند از:

- ▲ تعریف کلیه فرآیندهای سازمان به شکل درختی
- ▲ تعریف زیرفرآیندهای مربوط به هر فرآیند
- ▲ تعریف شاخص‌های هر زیرفرآیند به شکل جداگانه همراه با معیار اندازه‌گیری و میزان قابل قبول
- ▲ تعریف دسترسی برای رؤیت فرآیندها و امکان ورود اطلاعات ارزیابی
- ▲ ارزیابی شاخص‌ها، زیرفرآیندها و فرآیندها توسط واحدهای مربوطه
- ▲ جمع‌بندی ارزیابی‌های صورت گرفته، توسط مدیر یا نماینده مدیریت
- ▲ پیگیری و صدور اقدام اصلاحی بر اساس ارزیابی فرآیندها
- ▲ گزارش‌گیری از کلیه موارد فوق.

## مدیریت اهداف



هر سازمان، بر اساس مأموریت و رسالتی که برای خود تعریف کرده است، به وجود آمده و ادامه حیات می‌دهد. تمامی اهداف از کلان‌ترین آنها تا خردترینشان، باید در راستای اهداف سازمانی قرار داشته باشند. برای اطمینان از این موضوع، نیاز است تا استراتژی‌ها و اهداف کلان سازمانی به اجزای ملموس تشکیل دهنده‌شان تقسیم شوند، به گونه‌ای که امکان پیگیری این اهداف فراهم آید.

نرم‌افزار حاضر، به سازمان اجازه می‌دهد که اهداف خود را از سطوح کلان تا عملیاتی، مورد پایش قرار دهد و از حرکت سازمان در مسیر اهداف اصلی خود، اطمینان حاصل نماید.

امکانات ارائه شده در این ماژول عبارتند از:

- ▲ تعریف اهداف سالیانه سازمان در سطوح مختلف به شکل درختی
- ▲ تعریف دوره‌های ارزیابی اهداف
- ▲ تعریف دسترسی رؤیت و امکان ورود اطلاعات ارزیابی سطوح مختلف اهداف برای هر یک از کاربران
- ▲ ارزیابی دوره‌ای اهداف و محاسبه اهداف کلان بر اساس اهداف خرد
- ▲ پیگیری و صدور اقدام اصلاحی بر اساس ارزیابی اهداف
- ▲ گزارش‌گیری از کلیه موارد فوق.



## مدیریت محصول نامنطبق



کنترل کیفیت محصول، به منظور شناسایی و رفع عدم انطباق کیفی محصولات با الزامات استاندارد و درخواست‌های مشتری صورت می‌گیرد. در این میان ممکن است برخی محصولات این الزامات را برآورده نکنند. دریافت چنین محصولی توسط مشتری ممکن است خسارات مالی و اجتماعی جبران‌ناپذیری را برای سازمان به بار آورد. بنابراین نیاز است تا سازمان از تکرار محصولاتی با عیوب مشابه، جلوگیری کند. هدف از این بخش، شناسایی و تعیین تکلیف محصولات نامنطبق و حصول اطمینان از عدم بکارگیری ناخواسته آنها توسط مشتری است.

نرم افزار تضمین کیفیت با فراهم آوردن امکان کنترل کیفیت محصول و ثبت نقاط ضعف سازمان در مراحل خرید مواد اولیه، فرآیند تولید و محصول نهائی به سازمان در رسیدن به این هدف کمک می‌کند. امکانات ارائه شده در این ماژول عبارتند از:

- ▲ تعریف علل نامنطبق بودن محصولات
- ▲ ثبت محصولات نامنطبق به همراه تشریح علل آن
- ▲ اتخاذ تصمیم برای محصولات نامنطبق و ایجاد گردش کار برای رفع آن
- ▲ امکان پیگیری و صدور اقدام اصلاحی.












## پایش



پایش عبارت است از بکارگیری ابزارها، روش‌ها و فنونی که اطمینان لازم را از درستی روند کار بوجود بیاورد. در واقع پایش مجموعه اقداماتی است که روند انجام کار را بررسی می‌کند و میزان تطابق آنها را با قوانین، مقررات، آیین‌نامه‌ها، دستورالعمل‌ها و برنامه‌ها نشان می‌دهد.

ماژول پایش در این نرم‌افزار تمامی نیازهای سازمان برای ارزیابی و اخذ بازخور مناسب را پاسخ می‌دهد و با کمی‌سازی اندازه‌گیری‌های انجام شده به درک بهتر نحوه کارکرد سازمان و اخذ تصمیم مناسب کمک می‌کند.

امکانات ارائه شده در این ماژول عبارتند از:

- ساخت چک لیست‌ها و تعریف سوالات و دوره‌های ارزیابی 
- تعریف پاسخ‌های هریک از سؤالات همراه با نمره هر پاسخ 
- تکمیل چک لیست‌ها بر اساس پایش‌های انجام شده 
- محاسبه نمره نهایی چک لیست‌ها و مقایسه ارزیابی‌های انجام شده 
- تعریف ممیزان همراه با مشخصات و گواهی‌نامه آنها 
- ثبت برنامه‌ریزی ممیزی به صورت کلی و جزئی 
- ثبت نتایج ممیزی‌های انجام شده در سازمان 
- شناسایی نقاط قوت و ضعف با توجه به نمره اکتسابی 
- تعیین نمره پایش‌شونده‌های مختلف بر اساس مجموعه‌ای از چک لیست‌ها در بازه زمانی دلخواه 
- استفاده از مجموعه چک لیست‌های دلخواه برای نمایش اطلاعات در داشبورد مدیریتی 
- گزارش‌گیری از کلیه موارد فوق. 








## اقدامات اصلاحی و پیشگیرانه



یک خطا یا مشکل در سیستم، خود می‌تواند باعث بروز مشکلات بعدی شود. برای این امر نیاز است تا سازمان در کنار شناسایی عدم انطباق‌های بالفعل و بالقوه، اقداماتی جهت رفع عدم انطباق، عیب و یا سایر شرایط نامطلوب انجام دهد.

در مازول اقدامات اصلاحی و پیشگیرانه، امکان ثبت عدم انطباق‌ها و تعریف اقدامات اصلاحی و پیشگیرانه، از مرحله شناسایی تا رفع عدم انتخاب و ثبت اثربخشی وجود دارد.

امکان‌ات ارائه شده در این مازول عبارتند از:

- تعریف علل اقدامات اصلاحی و پیشگیرانه 
- تعریف انواع ورودی‌های اقدامات بر اساس سایر مازول‌ها 
- ثبت اقدامات اصلاحی و پیشگیرانه برای افراد / واحدها بر اساس ورودی‌های اقدامات 
- تعیین اقدام کننده و ارسال اقدام مصوب به کارتابل فرد 
- ارسال هشدار (آلارم) برای درخواست کننده، اقدام کننده و نماینده مدیریت 
- پیگیری اقدامات اصلاحی و پیشگیرانه تعریف شده و درج اثربخشی 
- گزارش‌گیری از کلیه موارد فوق. 







## مدیریت جلسات



امروزه عواملی چون بزرگ شدن سازمان‌ها، پیچیدگی ساختار و فعالیت‌های آنها، افزایش متغیرهای محیطی و... مدیران را ناگزیر کرده است برای انجام بهتر وظایف و اداره موثر سازمان، از سایر اعضا کمک بگیرند. بدین منظور، در سازمان جلساتی به شکل روزانه تشکیل می‌شود و همفکری و تعامل لازم در بین افراد اتفاق می‌افتد.

این نرم افزار با ارائه امکان مدیریت جلسات به شکل الکترونیک و پیگیری اقدامات در خصوص مصوبات جلسه، به سازمان در برگزاری هرچه بهتر و منظم‌تر جلسات کمک می‌کند.

امکانات ارائه شده در این ماژول عبارتند از:

- ثبت انواع جلسات برگزار شده در سازمان 
- ثبت جلسات برگزار شده به همراه مشخصات مکانی و زمانی 
- ثبت حاضرین و غایبین هر یک از جلسات 
- ثبت اقدامات صورتجلسه شده به همراه امکان پیگیری 
- برگزاری جلسات بازنگری مدیریت 
- گزارش گیری از تمامی موارد فوق. 

## شارژ و کالیبراسیون



امروزه در صنایع تولیدی و حتی خدماتی، خودروها، تجهیزات و ماشین‌آلات نقش بسیار مهمی دارند. از طرفی انجام بسیاری از کارها بدون آنها ممکن نیست و از طرف دیگر در صورت کارکرد نادرست، می‌توانند منشأ خطاهای بسیاری بوده و خسارت‌های جبران‌ناپذیری به سازمان تحمیل کنند. بنابراین برای اطمینان از عملکرد صحیح این تجهیزات نیاز است تعمیر و نگهداری و کالیبراسیون دوره‌ای آنها به موقع انجام و ثبت گردد.

در این ماژول امکان ثبت تمامی مشخصات فنی و سازمانی و همچنین سوابق تعمیرات و کالیبراسیون دوره‌ای و سایر موارد مورد نیاز سازمان فراهم آمده است.

امکانات ارائه شده در این ماژول عبارتند از:

- ▲ تعریف انواع خودروها، ماشین‌آلات، تجهیزات و به همراه مشخصات فنی، تعمیرات و نگهداری از جمله دوره‌های شارژ، کالیبراسیون، تعمیر، بازرسی و تست
- ▲ ثبت نتایج و سوابق شارژ، کالیبراسیون، تعمیر، بازرسی و تست تجهیزات، خودروها و ماشین‌آلات به همراه هزینه و شخص/شرکت انجام‌دهنده
- ▲ صدور آلام توسط سیستم در سررسید دوره کالیبراسیون، شارژ و بازرسی
- ▲ گزارش‌گیری از تمامی موارد فوق.

## تأمین کنندگان



تخصص‌گرایی سازمان‌ها و گسترش دامنه فعالیت‌های پروژه‌ای سبب شده است، طیف وسیعی از امور سازمان، از طریق برون سپاری به پیمانکاران و تأمین کنندگان فعال در حوزه‌های مختلف واگذار شود. در این میان، میزان توانایی و صلاحیت پیمانکاران و تأمین کنندگان با توجه به الزامات استانداردهای مختلف همواره یکی از چالش‌های بزرگ سازمان‌ها بوده است.

این نرم‌افزار کارفرمایان را در زمینه امتیازدهی و انتخاب پیمانکاران و تأمین کنندگان دارای صلاحیت، با توجه به نوع فعالیت آنها و الزامات استانداردهای مختلف یاری می‌کند.

امکانات ارائه شده در این ماژول عبارتند از:

- ▲ ثبت شرکت‌های مشاور، پیمانکار و تأمین کننده همراه با مشخصات کامل حقوقی و عملیاتی
- ▲ تعریف پرسنل شرکت‌های پیمانکار
- ▲ تأیید / رد صلاحیت شرکت‌های پیمانکار
- ▲ ثبت پروژه‌های در دست اقدام به همراه مشخصات آنها
- ▲ ثبت کلیه سوابق شرکت‌ها (پایش خدمات و محصولات، بازدیدها، حوادث، تشویق و تنبیه و...)
- ▲ گزارش‌گیری از کلیه موارد فوق.









## مشتریان



امروزه یکی از مهمترین چالش‌های پیش روی هر سازمان اقتصادی، افزایش فروش و جذب و نگهداری مشتریان است. یکی از مهم‌ترین عوامل نگهداشت مشتریان، ثبت نظرات و رسیدگی به موقع به مشکلات آنان است. به منظور انجام این امر، سازمان به یک سیستم نظرسنجی و ثبت شکایات مشتریان احتیاج دارد.

نرم افزار تضمین کیفیت بستر مناسبی را برای ثبت، پیگیری و رفع شکایات مشتریان و همچنین سنجش نظرات آنان فراهم نموده است.

امکانات ارائه شده در این ماژول عبارتند از:






- تعریف کلیه مشتریان به همراه مشخصات آنها 
- تعریف چک‌لیست‌های نظرسنجی از مشتریان و تکمیل آنها در دوره‌های مشخص شده 
- ارسال هشدار (آلارم) برای انجام نظرسنجی در دوره‌های معین 
- تعریف انواع شکایات دریافتی از مشتری 
- ثبت شکایات مشتریان و ارجاع به افراد مربوطه 
- پیگیری رفع موارد مورد شکایت مشتریان 
- تعریف اقدام اصلاحی برای شکایات صورت گرفته 
- گزارش گیری از تمامی موارد فوق. 

## گزارش‌ها



هدف نهایی نرم‌افزار تضمین کیفیت و نرم‌افزارهایی از این دست، پشتیبانی اطلاعاتی و کمک به تصمیم‌گیری مدیران سازمان است. یکی از مهم‌ترین عوامل تأثیرگذار در این تصمیمات، شناسایی روندهای مربوط به سازمان است. این نرم‌افزار در بخش گزارشات خود با ارائه گزارشات مدیریتی، به سازمان در تصمیم‌گیری صحیح‌تر و بهتر کمک می‌کند.

امکانات ارائه شده در این ماژول عبارتند از:


-  دریافت گزارش‌های متنی
-  دریافت نمودارهای گرافیکی
-  دریافت نمودارهای مقایسه‌ای
-  ابزار گزارش ساز برای ایجاد گزارش‌های مدیریتی مورد نیاز سازمان.
- 

## بانک دانش



در عصر اطلاعات و ارتباطات، دانش و اطلاعات و نشر آنها از ملزومات هر سیستم زنده و پویا است. به اشتراک گذاری دانش و تجربیات افراد سازمان به بالا رفتن سطح کیفی سازمان کمک بسیاری می‌کند. این نرم‌افزار به افراد سازمان این امکان را می‌دهد تا با نشر اطلاعات و دانش فنی خود با همکاران، موجب ارتقاء سطح ایمنی سازمان شوند.

امکانات ارائه شده در این ماژول عبارتند از:

-  مدیریت دانش سازمانی با استفاده از اشتراک فایل‌ها و مستندات آموزشی (از جمله استانداردها، از قبیل الزامات و استانداردهای ملی و بین‌المللی انجام کار، استاندارد تجهیزات و لوازم، استاندارد ماشین‌آلات و...، کتاب‌های الکترونیکی، آیین‌نامه‌های کشوری، روش‌های اجرایی و دستورالعمل‌های داخلی سازمان).



**QUALITY  
ASSURANCE**

### اطلاعات تماس

آدرس: تهران، فلکه دوم صادقیه، ابتدای خیابان آیت الله کاشانی، برج مینا، طبقه چهارم، واحد ۲۲

تلفن: ۰۲۱-۴۴۰۷۲۱۴۰ (خط ویژه) و ۰۲۱-۴۴۰۰۵۲۱۵

وبسایت:

[www.apdp.ir](http://www.apdp.ir)  
[www.algorithmpars.com](http://www.algorithmpars.com)

پست الکترونیک:

[info@apdp.ir](mailto:info@apdp.ir)  
[sale@apdp.ir](mailto:sale@apdp.ir)