



# מטרות

תוכנה לניהול איכותי

חוברת עזרה  
פעולה מתקנת

## תוכן עניינים

2.....	פעולה מתקנת, מונעת, מעקב אפקטיביות
2.....	פתיחת בקשה לפעולה מתקנת
5.....	טיפול בפעולה מתקנת
6.....	מעקב אפקטיביות

אפריל 2019

© כל הזכויות שמורות לפרודיפי פתרונות תוכנה בע"מ

## פעולה מתקנת, מונעת, מעקב אפקטיביות

פעולות שיפור, תיקון ומניעה מהוות את ה"מנוע" העיקרי בניהול האיכות לשיפור וקידום הארגון בכל הרמות. תוכנת **מטרות** מאפשרת ניהול תהליך המתחיל בבקשות לפעולות מתקנות ומתנהל בעזרת מערכת דיונים, החלטות ומשימות לצורך השלמת התהליך. הפעולות מתועדות במערכת ביחד עם כל המשימות והדיונים הקשורים בטיפול בהן וכן עלויות איכות (אם יש כאלה) הנובעות מהליקוי. פעולות אלה תסתיימנה לאחר תהליך בקרת אפקטיביות הנפתח ונעקב אוטומטית לכל פעולה.

הפעולות ניתנות לפילוח ולסקירה הן בתצורות של השוואות כמותיות והן בתצורות של השוואות תקופתיות לפי אופיין, שיוכן הארגוני, מקורן, סטטוס הטיפול בהן וכדומה..

## פתיחת בקשה לפעולה מתקנת

כל משתמש במערכת יכול לפתוח בקשה לפעולה מתקנת. פתיחת בקשה לפעולה מתקנת ממסך ניהול איכות על ידי לחיצה על "בקשה שינוי ושיפור ארגוני"

תפריט ראשי

18/02/2019 08:50  
V 4.674  
תמיכה: 073-2311703

משתמש: יוסי כהן  
ארגון: חברה לדוגמא בע"מ

תכנתות: טפסה עבודה, נהלים והוראות

לקוחות: פרויקטים, אנשי קשר, ספקים, עובדים, תחזוקה, ציוד ותחזוקה, תהליכים נלווים

דוא"ל, יומן, כלים, ציאה

לפי מקור: לפי עובד

10	57	יוסי כהן
מקור המשימה	פתוחות	לא נקראו
1	אירוע בטיחות	
3	אנשי קשר	
8	דיון במעב טיוטא	
4	הדרכה/קורס	
3	חונכת לעובד	
2	חריגה	
1	טיפול בפ"מ	
6	טיפול בתלונה	
2	טיפול יזום	
3	מבדק פתוח	
2	מבדק-משתתפים	
משימה חדשה	משימות פתוחות	

ניהול כללי

Matarot QM

תפריט ראשי

17/02/2019 08:25  
V 4.674  
תמיכה: 073-2311703

משתמש: יוסי כהן  
ארגון: חברה לדוגמא בע"מ

תכנתות: טפסה עבודה, נהלים והוראות

לקוחות: פרויקטים, אנשי קשר, ספקים, עובדים, מבדקים ובקרה, תוכנית שנתית

דוא"ל, יומן, כלים, ציאה

סדר: 59

כל המשימות

תאריך יעד	מצב	נקראה	נוצר	פעילות
31/03/2019	פתוחה	<input type="checkbox"/>	30/01/2019	מועד כולל ל- מנדף ביולוגי: 8706 מספר 0011 בתאריך 30/01/2019
20/03/2019	פתוחה	<input type="checkbox"/>	06/02/2019	ספר הנחלה
15/03/2019	פתוחה	<input type="checkbox"/>	05/12/2018	מבדק איכות פנימי - הוצע"א
08/03/2019	פתוחה	<input checked="" type="checkbox"/>	06/02/2019	יש להמשיך את בתיה בת
15/02/2019	פתוחה	<input type="checkbox"/>	05/12/2018	מבדק איכות פנימי - אבטחת איכות
14/02/2019	פתוחה	<input type="checkbox"/>	02/01/2019	באחריות הדרכה בנושא בטיחות תונן ההדרכה
10/02/2019	פתוחה	<input checked="" type="checkbox"/>	10/02/2019	הנהול מילה במעב עריכה
06/02/2019	פתוחה	<input checked="" type="checkbox"/>	27/01/2019	נא וודא קבלת פעילות מתקנת טופס D8 מהספק. סגור את המשימה רק לא
04/02/2019	פתוחה	<input checked="" type="checkbox"/>	04/02/2019	דיון בנושא מבדק ספק מתאריך 04/02/2019 במעב טיוטא
03/02/2019	פתוחה	<input checked="" type="checkbox"/>	03/02/2019	מבדק מתוכנן מספר 88 היחידה נספרת ספק במעב עריכה
31/01/2019	פתוחה	<input checked="" type="checkbox"/>	01/01/2019	פעילות לשנת 2019
30/01/2019	פתוחה	<input checked="" type="checkbox"/>	05/12/2018	דיון בנושא סקר הנהלה מתאריך 05/12/18 במעב טיוטא
29/01/2019	פתוחה	<input checked="" type="checkbox"/>	06/01/2019	משימה חדשה עם שורה נתניהו
29/01/2019	פתוחה	<input type="checkbox"/>	14/01/2019	באחריות הדרכה בנושא רענון נהלי איכות תונן ההדרכה

ניהול ישיבות ודיונים

פתיחת תהליך חדש...

Matarot QM

במסך ניהול כללי, נלחץ על "פתיחת תהליך חדש.." ומתוך רשימת התהליכים שנפתחה נבחר את "בקשה לשינוי ושיפור"

בחר תהליך לפתיחה

טופס תלונה

מקור המשימה

12	58	יוסי כהן
פתוחות	לא נקראו	
1	אירוע בטיחות	
3	אנשי קשר	
8	דיון במעב טיוטא	
4	הדרכה/קורס	
3	חונכת לעובד	
2	חריגה	
1	טיפול בפ"מ	
6	טיפול בתלונה	
3	טיפול יזום	
3	מבדק פתוח	
2	מבדק-משתתפים	
משימה חדשה	משימות פתוחות	

קריאת שרות על תקלה

דו"ח חריגה או כשל

חריגת בטיחות

חריגת איכות סביבה

ניהול סיכונים

ביטול

כמו כן ניתן לפתוח בקשה לפעולה מתקנת מונעת או משפרת מכל תהליכי האיכות המתנהלים בתוכנת מטרות: תלויות, אי התאמות, דיונים, מבדקים פנימיים וכן הלאה. לדוגמה בתלויה:

### יפתח טופס רישום בקשה לפעולה מתקנת.

בשדה "שם רושם הבקשה" יופיע שם המשתמש בתוכנה (לא ניתן לשינוי). שדה "שם המבקש" נועד למקרה שמשתמש במערכת ממלא את הטופס עבור מישהו אחר, אך אוטומטית יופיע גם בו שם המשתמש. השדה "מקור" נועד לציין מאיפה הגיעה הבקשה. כאשר פתחנו את הבקשה ישירות מהלחצנים במסך הראשי, יופיע במקור "יוזמת עובד", אם נפתח מתהליך כלשהו - ירשם שם התהליך (תלויה, חריגה וכו').

יש למלא את שני שדות החובה: "הנושא" - כותרת קצרה לבקשה, ואת "תאור הליקוי או הבעיה" פירוט של הנושא שמציעים לשפר.

בלחיצה על "אישור" יקרה אחד משני מצבים לפי ההרשאה של פותח הרישום:

- יסגר הטופס, והאחראי לטיפול בפעולות מתקנות יקבל משימה חדשה, שתפנה אותו לטופס הבקשה מתוך רשימת המשימות שלו.
- לאחר אישור פעולות מתקנות יופיע מסך טיפול בבקשה לפעולה מתקנת.

בקשה לפעולה מתקנת

**בקשה לפעולה מתקנת/מונעת/משפרת מס' 99**

הדפס

שם האחראי לטיפול בפעולה: שרון כהן  
 עד תאריך: 24/03/2019  
 אחראי פעולות מתקנות: שרון כהן  
 נוצר: 24/03/2019

שם רשם הבקשה: שרון כהן  
 שם המבקש: שרון כהן  
 מקור: פתיחת תלונה

נושא הבקשה:

סימון על מדפי המחסן:

תאור הליקוי או הבעיה:

יש לחדש את הסימונים על גבי המדפים באזור העטים. הסימון איננו מספיק ברור וגורם לטעויות

1 2

דחיית הבקשה    פתיחת פעולה מתקנת    סגור טופס

- כאשר מוצג מסך "בקשה לפעולה מתקנת" האחראי לטיפול בבקשה יכול לפעול באחת משתי דרכים:
1. לדחות את הבקשה, זאת על ידי לחיצה על "דחיית הבקשה".
  2. לאשר את הבקשה - על ידי לחיצה על "פתיחת פעולה מתקנת".

בלחיצה על "דחיית הבקשה" (1) תתקבל ההודעה הבאה:

מטרות

כדי לדחות את הבקשה יש לרשום את הסיבה, אם ברצונך לדחות לחץ על כן אם ברצונך לא להחליט עדיין לחץ על לא

כן    לא

בקשה לפעולה מתקנת

**בקשה לפעולה מתקנת/מונעת/משפרת מס' 99**

הדפס

שם האחראי לטיפול בפעולה: שרון כהן  
 עד תאריך: 24/03/2019  
 אחראי פעולות מתקנות: שרון כהן  
 נוצר: 24/03/2019

שם רשם הבקשה: שרון כהן  
 שם המבקש: שרון כהן  
 מקור: פתיחת תלונה

נושא הבקשה:

סימון על מדפי המחסן:

תאור הליקוי או הבעיה:

יש לחדש את הסימונים על גבי המדפים באזור העטים. הסימון איננו מספיק ברור וגורם לטעויות

סיבת הדחייה:

סגור טופס

בלחיצה על כן נחזור למסך הבקשה כאשר יפתח בו שדה נוסף שבו יש לתעד את סיבת הדחייה. רצוי גם ליידיע את מגיש ההצעה על הסיבות לדחייה כאשר ניתן להדפיס את הטופס ולשלוח בפקס, או כמצורף מייל.

מטרות

נפתחה פעולה מתקנת באחריות שרון כהן האם ברצונך לעיין בטופס הפעולה?

כן    לא

במידה ולחצנו על "פתיחת פעולה מתקנת" (2) תופיע ההודעה הבאה: לחיצה על לא תסגור את הטופס ותפתח משימת טיפול בפעולה מתקנת ברשימת המשימות של האחראי. לחיצה על כן תביא לפתיחת מסך "דו"ח פעולה מתקנת".

טיפול בפעולה מתקנת

בטופס זה מתועדים כל הפרטים, המשימות והעלויות שנבעו מהפעולה המתקנת, וכן כל מהלך הטיפול עד לסגירתה. פרטים אלה מהווים בסיס לניתוח ולהפקת לקחים ארגוניים, לכן קיימת חשיבות למילוי מלא ומדויק של הטופס. חלקו הראשון של הטופס צבוע באפור. נתונים אלה הגיעו מטופס הבקשה ואין אפשרות לעובד לא מורשה לשנות את הנתונים. במידה וצריך לתקן נתונים אלו יש לחוץ על "עידכון פרטים" (1) (זמין לעובדים מורשים בלבד), והשדות האפורים יהפכו לזמינים לעריכה.

כדי להקל על ביצוע חיתוכים ופילוחים שונים, מומלץ להגדיר את "סוג הפעולה" (2) (מתקנת / משפרת / מונעת / שינוי) וכן קיימים ארבעה שדות של מאפיינים שניתן להגדיר בהתאם לתהליכים שלכם (להגדיר את הכותרת וכן את תוכן הרשימה הנפתחת).

תהליך הטיפול יתועד, במלל חופשי, בשדה "ניתוח גורמים, דרכי טיפול ומשמעויות" (3). בהתאם לצורך ניתן לפתוח משימות הקשורות לפעולה על ידי לחיצה על "משימה חדשה" בלשונית "משימות" (4), לזמן דיונים על ידי לחיצה על "דיון חדש" בלשונית "דיונים" (5). תעוד עלויות הפעולה, אשר יצטברו לעלויות האיכות הכלליות של החברה יבוצע בלשונית "עלויות" (6) על ידי לחיצה על "הוסף". לא ניתן לסגור פעולה מתקנת מבלי שכל המשימות לטיפול בפעולה מתקנת ייסגרו. הודעה על סיום ביצוע המשימות ושניתן לסיים את הטיפול בפעולה המתקנת, תופיע לאחר אישור ברשימת המשימות.

ניתן לכתב משתמשים נוספים באמצעות בחירתם ב"מכותבים" (7) והם יקבלו בשולחן המשימות שלהם משימה שנפתחה פעולה מתקנת לעיונם. במידה ובתהליך הטיפול וההחלטות היו שותפים אנשים נוספים מלבד האחראי, ניתן לתעד אותם בשדה "הפורום השותף להחלטות" (8) והם יופיעו בדו"ח הפעולה המתקנת, אשר ניתן להפיקו בלחיצה על "הדפס" (9).

ניתן לרשום את "סיכום הפעולה" בשדה המתאים (10). לחיצה על "סגירת הפעולה" תביא לפתיחתו של מסך "סגירת פעולה מתקנת" בו יש לסמן את סוג התקלה ותאריך הסגירה (קיים כברירת מחדל) וללחוץ על כפתור האישור.

לחיצה על אישור תפתח אוטומטית טופס "מעקב אפקטיביות"

מעקב אפקטיביות

מעקב אפקטיביות

אין צורך במעקב  
 יש צורך במעקב

נושא

סימון על מדפי המחסן 1

מטרת המעקב

לודא שמתבצעת תחזוקה שוטפת של הסימונים על המדפים 2

תוצאות המעקב

אחראי

תאריך יעד 3 29/04/2019

תאריך סגירה

הפעולה היתה אפקטיבית

יזם כהן

בשדה "נושא" (1) מופיע הנושא של הפעולה המתקנת ממנה הגענו. יש למלא את השדה **מטרת המעקב** (2) ואת התאריך המתוכנן לביצוע המעקב בשדה **תאריך יעד** (3).  
 במידה ואין צורך במעקב אפקטיביות יש לסמן "אין צורך במעקב" (1) יפתח שדה חובה "הסיבה לביטול המעקב" (2) בו יש להסביר מה הסיבה לאי ביצוע בקרת אפקטיביות לפעולה זו.

מעקב אפקטיביות

מעקב אפקטיביות

אין צורך במעקב 1  
 יש צורך במעקב

נושא

סימון על מדפי המחסן

מטרת המעקב

תוצאות המעקב

אחראי

תאריך יעד 25/03/2019

תאריך סגירה

הפעולה היתה אפקטיבית

שרון כהן

הסיבה לביטול המעקב 2

בלחיצה על "אישור" בטופס מעקב האפקטיביות נחזור למסך "פעולה מתקנת" ממנו הגענו, כאשר הפעולה תהיה סגורה. יציאה ממסך הפעולה המתקנת דרך הדלת.