



QUEEN II Software per la Qualità – Scheda Tecnica

QUEEN è il software sviluppato per supportare il personale dell'azienda nella gestione delle attività nell'ambito del Sistema Qualità Aziendale.

Viene installato sul sistema hardware esistente, eliminando quindi l'aggravio di ulteriori costi. L'utente può effettuare, senza l'ausilio di esperti di Informatica, l'estrazione e la manipolazione dei dati al fine di realizzare visualizzazioni e stampe personalizzate sulla base di specifiche esigenze operative.

QUEEN è costituito da diversi moduli applicativi, al fine di consentire l'inserimento graduale in azienda delle diverse attività.

Documentazione sistema di qualità

Costituisce il punto focale del Sistema Qualità. Il modulo prevede la gestione di tutte le tipologie dei documenti previsti ed emessi in conformità a quanto richiesto dalle norme ISO 9000; fornisce una guida per la redazione, emissione, la gestione e la consultazione di:

- Manuale della Qualità
- Procedure Gestionali / Organizzative
- Istruzioni operative
- Documenti Registrazione Qualità

La documentazione risulta facilmente consultabile dal personale che ne deve fare uso. Ogni documento può comprendere più allegati, compresa la modulistica per la raccolta dati. Il rilascio della documentazione del Sistema Qualità viene gestita dall'Iter Approvazione Documenti che coordina le attività degli enti coinvolti nell'emissione dei capitoli, procedure e modulistica. La documentazione base del Sistema Qualità viene completamente gestita secondo le regole previste dalla norma ISO 9000 che prevede:

- Redazione
- Emissione
- Archiviazione
- Distribuzione

Un motore di ricerca sui documenti consente il recupero di informazioni attraverso l'inserimento di parole chiave.





Gestione delle non conformità / problemi aziendali

Particolare attenzione è stata dedicata alla gestione dei problemi aziendali, consapevoli della necessità di sviluppare l'attività per poter migliorare in efficacia, efficienza, competitività.

QUEEN, per come è stato realizzato, risulta un valido strumento di analisi del livello di Qualità del Sistema Aziendale.

QUEEN permette di gestire tutte le non conformità e, più in generale, i problemi emersi in qualsiasi fase del processo aziendale con:

- Segnalazione del problema
- Analisi del problema
- Definizione azioni correttive
- Chiusura azioni correttive
- Analisi di Pareto
- Definizione azioni preventive
- Programma di miglioramento

Processi aziendali

La qualità secondala VISION 2000 richiede all'azienda di gestire una serie di processi e non solo la semplice conformità ai requisiti della attuale ISO9000. Impegno che si traduce in una maggiore attenzione ai processi con lo scopo di favorire il miglioramento continuativo ponendo particolare attenzione all'aspetto di raccolta e analisi dei risultati, sfruttando opportuni strumenti grafici e di analisi statistica.

QUEEN consente di:

- identificare e descrivere i processi, definendo le finalità;
- realizzare il diagramma di flusso del processo per una semplice e rapida consultazione del flusso delle attività;
- gestire gli input e gli output del processo, nonché i vincoli;
- favorire una facile consultazione della documentazione di riferimento (procedure, istruzioni operative);
- gestire anche le registrazioni che attestano il corretto svolgimento del processo (moduli della qualità da compilare ed archiviare);
- sulla base della raccolta dati permettere il monitoraggio delle prestazioni del processo con degli indicatori di qualità, attraverso l'impostazione di Campagne di Misura completamente personalizzabili.

Vendor Rate e Customer Satisfaction

La gestione del Vendor Rate consente di valutare il servizio offerto dai fornitori dell'azienda. **QUEEN** utilizza due metodologie per il calcolo del Vendor Rate: una soggettiva e una oggettiva. Nel primo caso il sistema consente di definire una serie di prestazioni e di raggrupparle in profili di valutazione: i giudizi sono quindi assegnati dal Responsabile della Qualità.





Il Vendor Rate oggettivo si base sull'applicazione di un algoritmo di calcolo, elaborando i dati che risiedono nel database aziendale, ad esempio tempi di consegna della merce, lotti non conformi, etc..

La Customer Satisfaction viene calcolata attraverso l'inserimento di dati, interpretando i questionari di autovalutazione proposti ai clienti.

Gestione strumentazione di misura

La dotazione delle macchine e degli strumenti di misura di un'azienda deve essere gestita per tenere sotto controllo al meglio le scadenze temporali per le tarature. **QUEEN** consente di gestire l'archivio anagrafico della strumentazione, corredandolo con i dati relativi alle tempistiche di verifica/taratura periodica. Utilizzando la funzione di scadenziario, si evidenziano facilmente i momenti in cui è necessario effettuare le verifiche/tarature.

Architettura dell'applicazione

QUEEN può essere installato prevedendo una configurazione stand-alone oppure una configurazione in rete. Nel primo caso l'applicazione e i dati risiedono sulla stessa macchina, mentre nel secondo caso i dati sono collocati sulla macchina server e le applicazioni sui client della rete. Il sistema prevede la definizione di un utente amministratore che è l'unico in grado di assegnare, modificare e rimuovere i diritti di accesso agli utenti. Ad ogni utente di **QUEEN** vengono assegnati i diritti di lettura / scrittura su dati e documenti del sistema di Qualità.

Interfacciamento tra dati

QUEEN permette la redazione dei documenti del sistema qualità e dei documenti di registrazione qualità attraverso l'utilizzo di un qualsiasi programma di elaborazione testi e di elaborazione fogli elettronici. Con i WordProcessor o Spreadsheet più diffusi, il sistema consente l'aggiornamento automatico dei dati contenuti nel database di **QUEEN** sui documenti stessi. Questo garantisce il perfetto allineamento su campi di assoluta importanza nella stesura dei documenti come la data di redazione, la versione, l'autore, etc...

Protezione dell'Applicazione

QUEEN possiede tre livelli di protezione sui dati: una protezione a livello di database tramite una password nota all'amministratore del sistema, una protezione a livello





utente legata all'assegnazione di diritti di lettura/scrittura, una protezione tramite password sui documenti e/o fogli elettronici redatti dagli utenti.

QUEEN Web Edition

QUEEN è disponibile anche in ambiente Web. Tutte le funzionalità disponibili nella release client/server sono riportate in questa versione che consente consultazione e aggiornamento del Sistema Qualità da postazioni remote con un comune browser. Tale soluzione utilizzabile sia in Intranet Aziendali che in modalità ASP. Nel primo caso la proposta commerciale è di vendita del software ed, eventualmente, della configurazione della piattaforma hardware. Nel secondo caso l'applicazione è utilizzabile come servizio in rete a fronte di un canone di abbonamento.

QUEEN Web Edition è sviluppato con un linguaggio di programmazione lato server (PHP), che consente notevole snellezza e alte prestazioni nella visualizzazione delle pagine.

Requisiti hardware e software di sistema

Il sistema richiede una configurazione hardware minima dotata di processore Pentium a 300 MHz, 40 Mbyte di spazio libero sul disco fisso e 64 Mbyte di RAM.

QUEEN è certificato per funzionare con sistemi operativi della famiglia Windows ed è in grado di operare con qualsiasi database ODBC compatibile. La redazione di documenti e tabelle viene realizzata tramite l'uso di qualsiasi WordProcessor o Spreadsheet pre-installato sul sistema (es. Word/Excel).

