

Inhoud

1. QM:Process Descriptions	2
2. Eigenschap:QM Coverage	3
3. Eigenschap:QM Document comment	4
4. Eigenschap:QM Document number	5
5. Eigenschap:QM/Document state	6
6. QM:Corrective Actions	7
7. QM:Preparing an Offer	9

Procesbeschrijvingen

Bewerk of maak een nieuwe procesbeschrijving aan:

Paginatitel	Documentnummer	Betreft	Toegewezen	StatusDe status van de pagina. Kan 'Goedgekeurd' zijn (laatste versie is als goed beoordeeld), 'In beoordeling' (er is een conceptversie van die pagina) of 'Goedkeuring aangevraagd' (er is een beoordelingsproces begonnen voor de bestaande conceptversie).	Commenta
Correctieve acties	1.231	Company-wide			
QM: Preparing an Offer	1.232	Sales			

Eigenschap:QM Coverage

This is a property of type [Text](#).

Gebruik4

[vorige 202050100250500](#)[volgende 20](#)

Filter<p>The search filter allows the inclusion of query expressions such as <code>~</code> or <code>!</code>. The selected query engine might also support case insensitive matching or other short expressions like:</p><code>in:</code> result should include the term, e.g. '<code>in: Foo</code>'<code>not:</code> result should to not include the term, e.g. '<code>not:Bar</code>'

Showing 4 pages using this property.

C

[Controle van de Compliance Voorwaarden van de IT Services afdeling +](#)

IT Services +

[Correctieve acties +](#)

Company-wide +

Q

[QM:Mobile Device Usage Policy +](#)

Company-wide +

[QM:Preparing an Offer +](#)

Sales +

Eigenschap:QM Document comment

This is a property of data type [Text](#).

Eigenschap:QM Document number

This is a property of datatype [Number](#).

Gebruik2

[vorige 202050100250500](#)[volgende 20](#)

Filter<p>The [search filter](https://www.semantic-mediawiki.org/wiki/Help:Property_page/Filter) allows the inclusion of [query expressions](https://www.semantic-mediawiki.org/wiki/Help:Query_expressions) such as `~` or `!`. The selected [query engine](https://www.semantic-mediawiki.org/wiki/Query_engine) might also support case insensitive matching or other short expressions like:

- `in:` result should include the term, e.g. '`in: Foo`'
- `not:` result should to not include the term, e.g. '`not:Bar`'

Showing 2 pages using this property.

C

[Correctieve acties +](#)

1.231 +

Q

[QM:Preparing an Offer +](#)

1.232 +

Eigenschap:QM/Documentstatus (QM/Document state)

De status van de pagina. Kan 'Goedgekeurd' zijn (laatste versie is als goed beoordeeld), 'In beoordeling' (er is een conceptversie van die pagina) of 'Goedkeuring aangevraagd' (er is een beoordelingsproces begonnen voor de bestaande conceptversie). Deze eigenschap is voorgedefinieerd (en is dus een [speciale eigenschap](#)). Er zijn extra beheersprivileges aan verbonden maar verder kan ze net als elke andere [door de gebruiker gedefinieerde eigenschap](#) worden gebruikt.

Correctieve Acties

Zelfs met een functionerend QM-systeem kan het optreden van problemen en fouten niet worden uitgesloten. Het is echter belangrijk om een tool te hebben die helpt bij het identificeren van fouten, het analyseren van hun oorzaken, het corrigeren van opgetreden fouten en het voorkomen dat ze opnieuw optreden.

Hier wordt onder "fouten" ook potentiële fouten verstaan. Een typisch voorbeeld zijn opmerkingen van medewerkers over gedocumenteerde procedures, waarin foutmogelijkheden niet voldoende zijn uitgesloten, omdat de beschrijvingen onvoldoende of onduidelijk zijn. Het is echter ook belangrijk dat een maatregel om een fout te voorkomen, wordt afgewogen tegen de ernst van het probleem en het risico op fouten.

Document Control	
Documenttype	Procesbeschrijving
Documentnummer	1231
Versie	
Status	
Opmerking	
Toepassingsgebied	Company-wide
Betrokken groepen	Executive Management, Product Management, Service Management
Standaard specificatie	ISO 9001:2015(en) 10.2 Nonconformity and corrective action
Verantwoordelijk bewerker	
Controle door	Monika Schmidt
Goedgekeurd door	
Datum goedkeuring	
Geldig vanaf	1 juli 2020
Geldig tot	1 augustus 2020

3.1. Procesinitiatief

Redenen voor correctie en preventieve maatregelen kunnen zijn:

- Productfouten
- Servicefouten
- Feedback van klanten of werknemers over verbeteringen of gedragingen die verbetering behoeven
- Klachten van klanten
- Feedback van medewerkers over fouten of tekortkomingen in het QM-systeem
- Bevindingen uit de continue controleactiviteit van het management

3.2. Procedurespecificaties

De volgende procedurespecificaties beschrijven corrigerende en preventieve maatregelen in meer detail:

VA 005 Corrigerende en preventieve maatregelen bij de behandeling van productdefecten en klachten van klanten

VA 006 Corrigerende en preventieve maatregelen voor het QM-systeem

3.3. Rol van projectmanagement

Zowel de frequentie van fouten als de effectiviteit van corrigerende en preventieve maatregelen hebben een aanzienlijke impact op de beoordeling van het QM-systeem. Projectmanagement speelt een zeer belangrijke rol bij het beoordelen van klanttevredenheid. Vanaf het opstellen van offertes tot en met de realisatie van het project tot de daaropvolgende ondersteuning van onze klanten, is er direct contact met de klant en daarmee de nodige "feedback".

Aanbieding voorbereiden

Document Control	
Documenttype	Procesbeschrijving
Documentnummer	1232
Versie	
Status	
Opmerking	
Toepassingsgebied	Sales
Betrokken groepen	Executive Management, Product Management, Service Management
Standaard specificatie	ISO 9001:2015(en) 8.2.1 Customer communication
Verantwoordelijk bewerker	
Controle door	Martin Frischmann (external)
Goedgekeurd door	
Datum goedkeuring	
Geldig vanaf	25 juli 2019
Geldig tot	3 oktober 2022

4.1. Algemene eerste beoordeling

We onderscheiden de volgende verzoeken:

- het heeft betrekking op het creëren van een softwaresysteem, of
- er is nog een reden.

Als het een verzoek is om een softwaresysteem te maken, moet u voor het volgende zorgen (afhankelijk van de vereisten van de klant):

1. Aan de wettelijke eisen is voldaan,
2. kwaliteitseisen van de klant werden begrepen,
3. een match tussen offerte en contract,
4. de bestelling kan worden vervuld qua inhoud en data en
5. de zakelijke voordelen van het bedrijf zijn gegarandeerd.

De procedure van de hier beschreven contractherziening is gedocumenteerd in de relevante Methodenhandleiding.

4.2. Beoordeling

Het contract moet worden opgesteld door een aandeelhouder of een door de aandeelhoudersvergadering geautoriseerde medewerker en voor bezorging aan de klant worden voorgelegd aan een andere aandeelhouder. Pas nadat de beoordeling is afgerond, kan een conceptcontract aan de klant worden voorgelegd. Alle andere wijzigingen in een contract vereisen een nieuwe beoordeling.

De herziening van de documenten omvat met name de vergelijking van de contracttekst met de aanbiedingsdocumenten. Daarnaast wordt de volledige dekking van klantvereisten en de haalbaarheid van de opgenomen doelen gecontroleerd.

Aanvaarding van het aanbod dient altijd schriftelijk te geschieden. Een informele e-mail is voldoende, maar in de meeste gevallen stuurt de inkoopafdeling van de klant een orderdocument. In het geval van inhoudelijke wijzigingen in contracten, passeren de gewijzigde documenten de contractherziening opnieuw. De wijzigingen worden gedocumenteerd en gecommuniceerd naar de betrokken afdelingen van ons bedrijf.

4.3. Documentatie

De contractverificatieprocedures zijn vastgelegd in het daarvoor bestemde contractherzieningsformulier. Afhankelijk van de aard van het verzoek worden de eisen van de klanten vastgelegd en wordt deze documentatie aan hen voorgelegd ter kruiscontrole. De documenten van de contractbeoordeling zijn onderworpen aan de documentatieverplichting volgens sectie "Controle van kwaliteitsregistraties" en worden verzameld in het klantenbestand met betrekking tot bestellingen of contracten.