



Case Study



Η διαδικασία μέτρησης
ικανοποίησης πελατών στο
πρότυπο ISO 9001: Εφαρμογή σε
εταιρεία Πληροφορικής I



Ευρωπαϊκή Ένωση
Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο



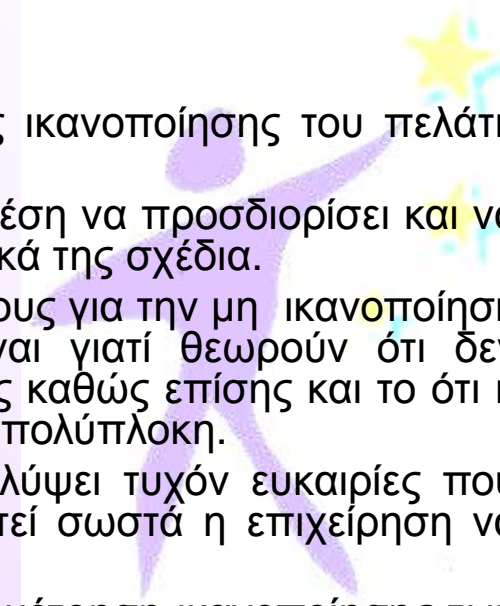
ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ
ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΚΑΙ ΔΙΑ ΒΙΟΥ ΜΑΘΗΣΗ
επένδυση στην κοινωνία της γνώσης

Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης



ΕΣΠΑ
2007-2013
Πρόγραμμα για την ανάπτυξη
ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΚΟΙΝΩΝΙΚΟ ΤΑΜΕΙΟ

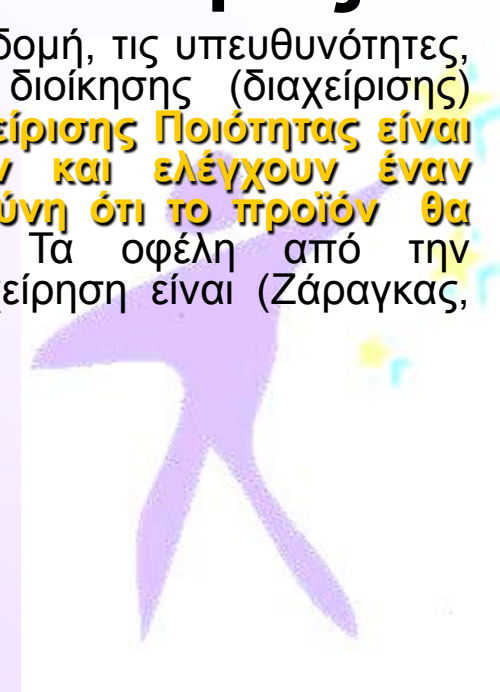
ΛΟΓΟΙ ΜΕΤΡΗΣΗΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΗ



- Οι σημαντικότερες αιτίες που οδηγούν στην ανάγκη μέτρησης της ικανοποίησης του πελάτη είναι οι ακόλουθες:
 1. Μετρώντας την ικανοποίηση του πελάτη, η επιχείρηση είναι σε θέση να προσδιορίσει και να κατανοήσει τις συνθήκες της αγοράς και να καταστρώσει τα μελλοντικά της σχέδια.
 2. Οι πελάτες στην πλειοψηφία τους δεν εκφράζουν τα παράπονα τους για την μη ικανοποίηση τους από την χρήση των προϊόντων ή των υπηρεσιών. Ο λόγος είναι γιατί θεωρούν ότι δεν πρόκειται να αλλάξει κάτι δραστικά από την πλευρά της εταιρείας καθώς επίσης και το ότι η διαδικασία έκφρασης των παραπόνων των πελατών είναι ιδιαίτερος πολύπλοκη.
 3. Η μέτρηση της ικανοποίησης των πελατών μπορεί να αποκαλύψει τυχόν ευκαιρίες που υπάρχουν στη συγκεκριμένη αγορά ώστε αν τις εκμεταλλευτεί σωστά η επιχείρηση να προβούν προς όφελος της.
 4. Τα αποτελέσματα και συμπεράσματα που προκύπτουν από την μέτρηση ικανοποίησης των πελατών είναι αυτά που εκφράζουν τις ανάγκες και επιθυμίες των πελατών και βάσει των οποίων πρέπει να αποφασίζονται και να πραγματοποιούνται οι ανάγκες βελτίωσης.
 5. Η μέτρηση της ικανοποίησης των πελατών μπορεί να αποκαλύψει το ευρύτερο φάσμα των αντιλήψεων, των αναγκών, των προσδοκιών και των επιθυμιών των πελατών και κατά συνέπεια να βοηθήσει την εταιρεία που διεξάγει την μέτρηση αυτή να αναλύσει όλες αυτές τις παραμέτρους προς όφελος δικό της αλλά και των πελατών της.
 6. Τέλος, με την μέτρηση της ικανοποίησης του πελάτη δίνεται η δυνατότητα περιορισμού των διαφορών που υπάρχουν μεταξύ της εταιρείας και του πελάτη, ενώ συγχρόνως η εταιρεία μαθαίνει να διορθώνει τα λάθη της.

Συστήματα Διαχείρισης Ποιότητας

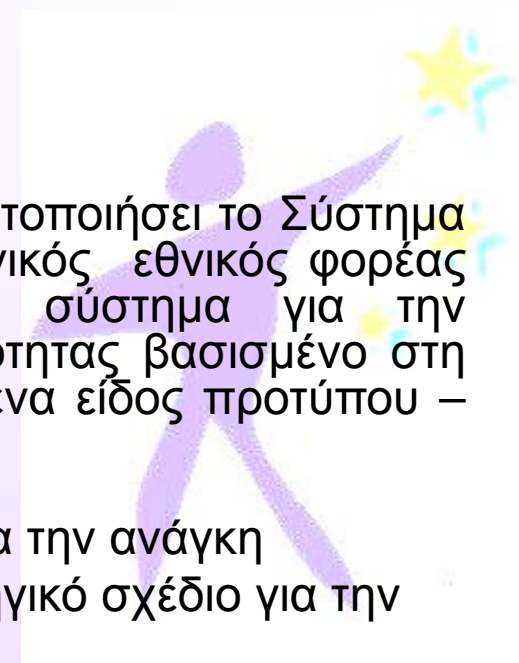
Ένα Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας περιλαμβάνει την οργανωτική δομή, τις υπευθυνότητες, τις διαδικασίες, τους ελέγχους και τα μέσα για την υλοποίηση της διοίκησης (διαχείρισης) ποιότητας (Τσιότρας, 2000). **Σύμφωνα με το ISO, Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας είναι ένα μέρος συνδυασμένων δραστηριοτήτων που κατευθύνουν και ελέγχουν έναν οργανισμό, με σκοπό να προσφέρουν επαρκή εμπιστοσύνη ότι το προϊόν θα εκπληρώσει τις απαιτήσεις ποιότητας** (EN ISO 9000:2000). Τα οφέλη από την εφαρμογή του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας σε μία επιχείρηση είναι (Ζάραγκας, 2001):



- Αύξηση της αποδοτικότητας και ελαχιστοποίηση απωλειών.
- Καλύτερη οργάνωση και διεκπεραίωση των διεργασιών
- Διασφάλιση της ποιότητας σε όλα τα επίπεδα της εταιρείας
- Ελαχιστοποίηση απωλειών
- Ελάττωση χρόνου και κόστους εργασίας
- Αποφυγή επανάληψης της παραγωγής
- Υπηρεσίες σταθερής ποιότητας – τάσεις βελτίωσης
- Αύξηση ικανοποίησης πελατών
- Κατοχύρωση της εμπιστοσύνης των πελατών προς την εταιρεία
- Αύξηση ανταγωνιστικότητας
- Μεγιστοποίηση κερδών
- Διαφήμιση και προβολή εταιρείας

Στο σημείο αυτό πρέπει να τονισθεί ότι, σύμφωνα με τα παραπάνω, η εφαρμογή ενός τέτοιου συστήματος δε σχετίζεται ούτε υπόσχεται βελτίωση της ποιότητας. Το ουσιαστικό κέρδος της επιχείρησης που θα εγκαθιδρύσει ένα τέτοιο σύστημα θα είναι η σταθερότητα της ποιότητας και η αξιοπιστία των προϊόντων ή των υπηρεσιών της.

ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ISO 9000



- Κάθε επιχείρηση ή οργανισμός μπορεί να τεκμηριώσει – πιστοποιήσει το Σύστημα Διασφάλισης Ποιότητας της κατά ISO 9000. Ο ελληνικός εθνικός φορέας πιστοποίησης είναι ΕΛΟΤ ο οποίος έχει αναπτύξει σύστημα για την αξιολόγηση και πιστοποίηση Συστημάτων Διαχείρισης Ποιότητας βασισμένο στη σειρά προτύπων EN-ISO 9000. Η σειρά ISO 9000 είναι ένα είδος προτύπου – προδιαγραφής.
- **Πρώτο στάδιο:** η ανώτατη διοίκηση παίρνει την απόφαση για την ανάγκη πιστοποίησης και δεσμεύεται να αναπτύξει κατάλληλο στρατηγικό σχέδιο για την εφαρμογή του προτύπου ISO 9000.
- **Δεύτερο στάδιο:** η διοίκηση συγκροτεί μία συντονιστική επιτροπή με μέλη από όλα τα τμήματα της εταιρείας, η οποία εκπαιδεύεται σε θέματα ποιοτικού ελέγχου και διαχείρισης ποιότητας, καθώς επίσης επιλέγει ένα μόνιμο εκπρόσωπο ο οποίος θα είναι υπεύθυνος για τον συντονισμό της όλης προσπάθειας μέχρι την πιστοποίηση.
- **Τρίτο στάδιο:** εφαρμόζονται εσωτερικές επιθεωρήσεις για την παρακολούθηση της πορείας της προετοιμασίας για πιστοποίηση.

ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ISO 9000 II

- **Τέταρτο στάδιο:** με την βοήθεια των εσωτερικών ανασκοπήσεων, επισημαίνονται οι περιοχές που απαιτούνται βελτιώσεις ή τεκμηρίωση.
- **Πέμπτο στάδιο:** επιλέγεται ο φορέας πιστοποίησης σύμφωνα με μια σειρά κριτηρίων.
- **Έκτο στάδιο:** τεκμηριώνονται και εφαρμόζονται οι διαδικασίες για τη διαχείριση ποιότητας ενώ ταυτόχρονα οι επιθεωρήσεις συνεχίζονται.
- **Έβδομο στάδιο:** οι επιθεωρήσεις του φορέα πιστοποίησης διενεργούν την προαξιολόγηση, η οποία είναι η τελευταία «πρόβα» πριν την τελική αξιολόγηση, προκειμένου να εντοπιστούν οι τελευταίες ελλείψεις του συστήματος ποιότητας.
- **Όγδοο στάδιο:** ο επιλεγόμενος φορέας προχωράει σε τελική αξιολόγηση και δίνει τα αποτελέσματα της αξιολόγησης στην επιχείρηση πριν φύγουν οι αξιολογητές από τις εγκαταστάσεις.
- **Ένατο στάδιο:** αν το αποτέλεσμα της αξιολόγησης είναι θετικό η επιχείρηση λαμβάνει το σχετικό πιστοποιητικό σε δύο μήνες ενώ αν έχουν βρεθεί ελλείψεις δίνεται στην επιχείρηση σχετικό περιθώριο έξι εβδομάδων για τις διορθωτικές ενέργειες.

ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

Το εγχειρίδιο είναι η πρώτη απόδειξη που ο μελλοντικός πελάτης παίρνει για την προσέγγιση της επιχείρησης στη διασφάλιση ποιότητας. Είναι το έγγραφο που απεικονίζει τις προθέσεις της επιχείρησης και πρέπει να περιλαμβάνει (Τσιότρας,2000):

- **Δήλωση της πολιτικής της εταιρείας**, όπου η διοίκηση αναπτύσσει και καθορίζει την πολιτική της και την δέσμευση της σε αυτήν σε μία γραπτή δήλωση.
- **Αρμοδιότητες και υπευθυνότητες**, όπου δηλώνονται οι αρμόδιοι και αυτοί που έχουν την ευθύνη για την διασφάλιση ποιότητας της εταιρείας, οι οποίοι συνήθως προέρχονται από ανώτερο διευθυντικό επίπεδο και είναι προτιμότερο να είναι ανεξάρτητο από τα άλλα λειτουργικά τμήματα της εταιρείας.
- **Διάρθρωση του οργανισμού** όπου γράφονται λεπτομέρειες σχετικά με την εταιρική οργάνωση –με την ανάλογη διαβάθμιση και διάρθρωση των τμημάτων- και την οργάνωση του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας.
- **Περίγραμμα των στοιχείων του συστήματος ποιότητας**, όπου υπάρχει ένα συνοπτικό περίγραμμα των κυρίων λειτουργιών του συστήματος ποιότητας, καθώς και όλοι οι έλεγχοι που πρέπει να γίνουν σε όλα τα σημεία της παραγωγής που επιδρούν στην ποιότητα για να διασφαλίζεται έτσι η πλήρης συμμόρφωση με τις απαιτήσεις του πελάτη.
- **Κατάλογο των διαδικασιών**, όπου περιλαμβάνει όλες τις διαδικασίες και λειτουργίες που άπτονται του ιδιαίτερου συστήματος ποιότητας της εταιρείας. Οι πληροφορίες που παρατίθενται σε αυτό το κεφάλαιο πρέπει να περιλαμβάνουν τον τίτλο του εγγράφου με τον σχετικό του αριθμό.

ΜΟΝΤΕΛΟ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΗΣ ΑΡΙΣΤΕΙΑΣ

Η διατήρηση της κεκτημένης ποιότητας είναι τόσο σημαντική σε μία επιχείρηση όσο και η αναβάθμιση της. Τα πάντα επιδεινώνονται αμέσως μόλις οικοδομηθούν και αν δε γίνει κάποια προσπάθεια βελτίωσης, οι απώλειες των κεκτημένων είναι αναπόφευκτες. Η συνεχής καινοτομία είναι μία από τις δύο προϋποθέσεις για την επίτευξη και διατήρηση μιας ανώτερης απόδοσης μιας εταιρείας (Peters and Austin, 1985).

- **Συνεχής καινοτομία:** τα συστατικά της καινοτομίας είναι επιμονή, πάθος, προσπάθεια, δημιουργικότητα, μικρές ερευνητικές ομάδες. Η αποτυχία θα μπορούσε επίσης να είναι συστατικό καθώς από αυτή πηγάζει εμπειρία και γνώση. Μηδενική αποτυχία συνήθως σημαίνει μηδενική προσπάθεια και μηδενικός πειραματισμός σε νέους τομείς.
- **Φροντίδα για τους (εξωτερικούς) πελάτες:** ο καταναλωτής δεν θα πρέπει να θεωρείται απλώς ως μία «στιγμιαία πώληση» που ξεχνιέται αμέσως μετά. Η μακροπρόθεσμη συνολική ικανοποίηση του πελάτη θα έπρεπε να είναι μια προτεραιότητα. Τα παράπονα των πελατών θα πρέπει να θεωρούνται ως ευκαιρία για βελτίωση και δεν θα έπρεπε να αγνοούνται.
- **Προσωπικό:** οι εργαζόμενοι θα πρέπει να θεωρούνται συνεργάτες και όπως σε κάθε συνεργασία έτσι και σε αυτή την περίπτωση πρέπει να υπάρχει εντιμότητα, ελευθερία επιλογών, δέσμευση και διακριτικότητα.
- **Ηγεσία:** αυτή αποτελεί το συνδεδετικό στοιχείο όλων των άλλων στοιχείων του μοντέλου. Ένας «ηγέτης» θα πρέπει να διατηρεί όραμα, ενθουσιασμό, εμπιστοσύνη, συνέπεια, φροντίδα, διαμόρφωση αξιών, εκπαιδευτικές ικανότητες, πάθος για τελειότητα και να βρίσκεται παρών σε όλα τα επίπεδα του οργανισμού.



Ευρωπαϊκή Ένωση
Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο



ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΠΑΙΔΕΙΑΣ, ΔΙΑ ΒΙΟΥ ΜΑΘΗΣΗΣ ΚΑΙ ΘΡΗΣΚΕΥΜΑΤΩΝ
ΕΙΔΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ

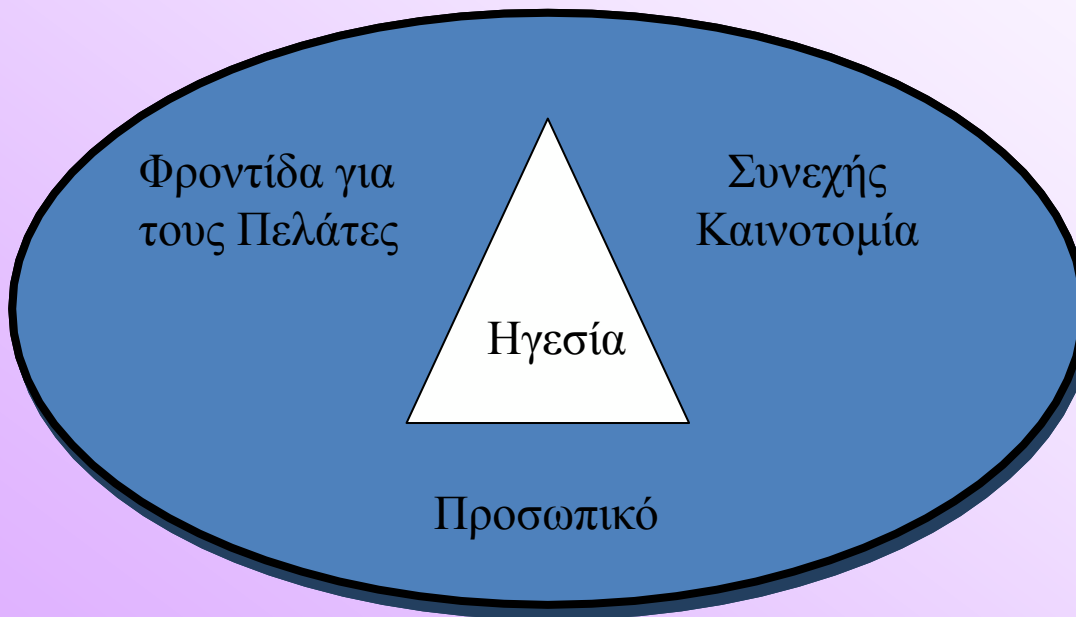
Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης



ΕΣΠΑ
2007-2013
Πρόγραμμα για την ανάπτυξη
ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΚΟΙΝΩΝΙΚΟ ΤΑΜΕΙΟ



ΜΟΝΤΕΛΟ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΗΣ ΑΡΙΣΤΕΙΑΣ



Ευρωπαϊκή Ένωση
Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο



ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ
ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΚΑΙ ΔΙΑ ΒΙΟΥ ΜΑΘΗΣΗ
επένδυση στην κοινωνία της γνώσης

Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης



ΕΣΠΑ
2007-2013
Πρόγραμμα για την ανάπτυξη
ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΚΟΙΝΩΝΙΚΟ ΤΑΜΕΙΟ

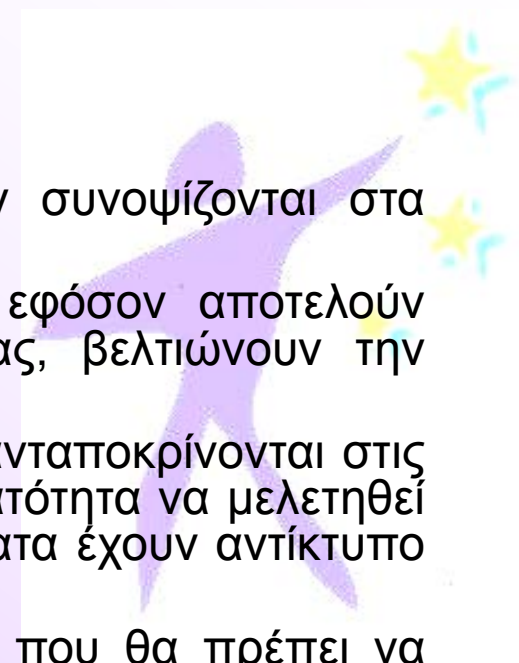


ΦΥΤΩΡΙΟ
ΙΔΕΩΝ
UNISTEP

ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ ΜΕΤΡΗΣΗΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ

Τα πλεονεκτήματα της μέτρησης ικανοποίησης πελατών συνοψίζονται στα παρακάτω σημεία (Ζάραγκας, 2001):

- Τα προγράμματα μέτρησης ποιότητας υπηρεσιών, εφόσον αποτελούν συνεχείς και συστηματικές προσπάθειες της εταιρείας, βελτιώνουν την επικοινωνία με το σύνολο των πελατών.
- Η εταιρεία μπορεί να δει κατά πόσο οι υπηρεσίες της ανταποκρίνονται στις προσδοκίες των πελατών. Επιπρόσθετα, δίνεται η δυνατότητα να μελετηθεί κατά πόσο νέες ενέργειες, προσπάθειες και προγράμματα έχουν αντίκτυπο στην πελατεία της επιχείρησης.
- Εντοπίζονται οι κρίσιμες διαστάσεις της ικανοποίησης που θα πρέπει να βελτιωθούν καθώς και οι τρόποι με τους οποίους θα επιτευχθεί η βελτίωση αυτή.
- Προσδιορίζονται τα σημαντικότερα πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα της επιχείρησης σε σχέση με τον ανταγωνισμό, σύμφωνα με τις απόψεις και τις αντιλήψεις των πελατών.
- Δίνεται ένα κίνητρο στο προσωπικό της εταιρείας να αυξήσει την παραγωγικότητα του, δεδομένου ότι οι προσπάθειες βελτίωσης των υπηρεσιών που προσφέρονται αξιολογούνται από τους ίδιους τους πελάτες.



ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

Μπορεί να διαπιστωθεί εύκολα ότι η στενή σχέση ποιότητας και ικανοποίησης του πελάτη έχει εδραιωθεί. Για αυτό το λόγο κρίνεται απαραίτητο να γίνονται από τις επιχειρήσεις ενέργειες διασφάλισης της ποιότητας.

- **Διασφάλιση Ποιότητας** είναι το σύνολο των προγραμματισμένων ή συστηματικών ενεργειών και διαδικασιών που είναι απαραίτητες προς την εξασφάλιση σταθερής ποιότητας

Επομένως η επίτευξη διασφάλισης ποιότητας απαιτεί κάθε εργαζόμενος (Ζάραγκας, 2001):

- Να γνωρίζει τι πρέπει να κάνει
- Να γνωρίζει τον τρόπο με τον οποίο θα το κάνει
- Να έχει τα κατάλληλα μέσα για να το κάνει
- Να παίρνει διορθωτικά μέτρα όταν χρειάζεται
- Να θέλει να κάνει σωστά τη δουλειά του



Ευρωπαϊκή Ένωση
Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο



ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ
ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΚΑΙ ΔΙΑ ΒΙΟΥ ΜΑΘΗΣΗ
επένδυση στην κοινωνία της γνώσης
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΠΑΙΔΕΙΑΣ, ΔΙΑ ΒΙΟΥ ΜΑΘΗΣΗΣ ΚΑΙ ΘΡΗΣΚΕΥΜΑΤΩΝ
ΕΙΔΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ

Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης



ΕΣΠΑ
2007-2013
Πρόγραμμα για την ανάπτυξη
ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΚΟΙΝΩΝΙΚΟ ΤΑΜΕΙΟ



ΕΡΕΥΝΑ

- Η έρευνα ικανοποίησης που πραγματοποιήθηκε αφορά μία εταιρεία πληροφορικής. Η έρευνα βασίστηκε στα ήδη υπάρχοντα στοιχεία και ερωτηματολόγια από αντίστοιχες έρευνες που έχει κάνει η ίδια η εταιρεία τα έτη 2005, 2006 και 2007. Στόχος της έρευνας είναι να προτείνει μία κατάλληλη και ολοκληρωμένη μεθοδολογία, η οποία μεταφράζοντας τα αποτελέσματα της μέτρησης ικανοποίησης πελατών θα μπορούσε να οδηγήσει προς την κατεύθυνση της συνεχούς βελτίωσης της συγκεκριμένης επιχείρησης, εκπληρώνοντας ταυτόχρονα τις απαιτήσεις του προτύπου EN ISO 9001:2000.
- Δύο κύριες αρχές της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας αποτέλεσαν βάση για την εκπόνηση της έρευνας, η αρχή της εστίασης της επιχείρησης στον πελάτη και η αρχή της συνεχούς βελτίωσης. Επίσης αναπτύσσεται ένα σύστημα συνεχούς βελτίωσης διαχείρισης ποιότητας μέσω της μέτρησης ικανοποίησης πελατών με βάση το πρότυπο ISO 9001:2000.



Ευρωπαϊκή Ένωση
Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο



ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ
ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΚΑΙ ΔΙΑ ΒΙΟΥ ΜΑΘΗΣΗ
επένδυση στην κοινωνία της γνώσης

Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης



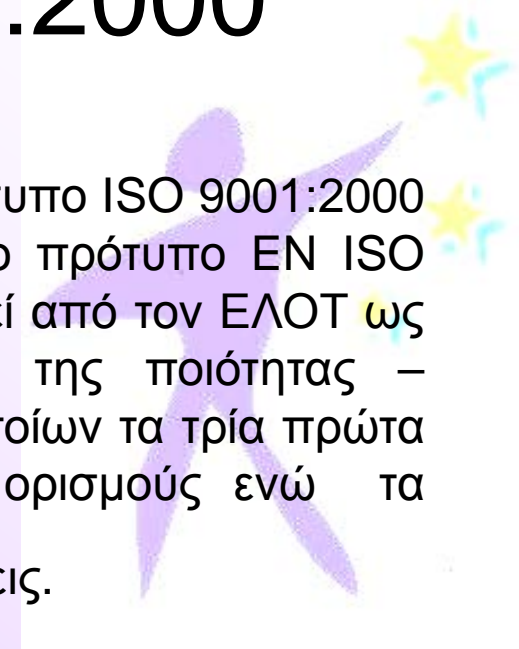
ΕΣΠΑ
2007-2013

Πρόγραμμα για την ανάπτυξη
ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΚΟΙΝΩΝΙΚΟ ΤΑΜΕΙΟ



ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ ISO 9001:2000

- Από την σειρά προτύπων ISO 9000:2000 μόνο το πρότυπο ISO 9001:2000 πιστοποιείται και σε αυτό θα εστιαστεί η ανάλυση. Το πρότυπο EN ISO 9001:2000 (για την Ελλάδα έχει μεταφραστεί και εκδοθεί από τον ΕΛΟΤ ως ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2000) «Σύστημα διαχείρισης της ποιότητας – Απαιτήσεις», αποτελείται από οκτώ κεφάλαια εκ των οποίων τα τρία πρώτα είναι εισαγωγικά και δίνουν τις γενικές έννοιες και ορισμούς ενώ τα υπόλοιπα πέντε περιέχουν τις προδιαγραφές – απαιτήσεις.



ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

- Σύμφωνα με το νέο πρότυπο, η επιχείρηση/οργανισμός πρέπει να προσδιορίζει και να διαχειρίζεται τις διαδικασίες που είναι απαραίτητες ώστε να διασφαλίζεται η συμμόρφωση του προϊόντος ή της υπηρεσίας με τις απαιτήσεις του πελάτη. Το σύστημα διαχείρισης ποιότητας είναι το μέσο για την εφαρμογή και επίδειξη των προκαθορισμένων διεργασιών που η επιχείρηση πρέπει να καθιερώσει. Το σύστημα αυτό θα πρέπει να εφαρμόζεται, να διατηρείται και να βελτιώνεται από την επιχείρηση. Έτσι η επιχείρηση πρέπει να ετοιμάσει διαδικασίες διαχείρισης ποιότητας που να περιγράφουν τις διεργασίες που απαιτούνται για την εφαρμογή συστήματος. Το εύρος και η έκταση των γραπτών διαδικασιών του συστήματος θα πρέπει να εξαρτώνται από παράγοντες όπως το μέγεθος και ο τύπος της επιχείρησης, η πολυπλοκότητα και αλληλεπίδραση των διεργασιών, οι μέθοδοι που χρησιμοποιούνται και οι ικανότητες του προσωπικού που εμπλέκεται στην εργασία.



Ευρωπαϊκή Ένωση
Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο



ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ
ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΚΑΙ ΔΙΑ ΒΙΟΥ ΜΑΘΗΣΗ
επένδυση στην κοινωνία της γνώσης

Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης



ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΚΟΙΝΩΝΙΚΟ ΤΑΜΕΙΟ



ΕΥΘΥΝΗ ΤΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

Η πελατοκεντρική πολιτική (πολιτική προσανατολισμένη στον πελάτη) είναι ένα σημαντικό κομμάτι ευθύνης για τη διοίκηση. Η Διοίκηση πρέπει να διασφαλίζει ότι οι ανάγκες και οι προσδοκίες του πελάτη μετατρέπονται σε απαιτήσεις οι οποίες δύναται να ικανοποιηθούν. Η διοίκηση θα πρέπει επίσης να αποδείξει τη δέσμευση της για την ικανοποίηση των απαιτήσεων του πελάτη σχετικά με το προϊόν ή την υπηρεσία. Έτσι κάθε επιχείρηση θα πρέπει:

- Να προσδιορίζει τις απαιτήσεις του πελάτη με σκοπό την απόκτηση της
- εμπιστοσύνης του
- Να δεσμευτεί για την ικανοποίηση των απαιτήσεων του πελάτη
- Να δεσμευτεί για συνεχή βελτίωση σε όλα τα επίπεδα
- Να προσδιορίσει και να γνωστοποιήσει τα καθήκοντα και τις υπευθυνότητες των εργαζομένων
- Να καθιερώσει και να διατηρεί διαδικασίες και μέσα για εσωτερική επικοινωνία
- Να κάνει ανασκόπηση στο σύστημα ποιότητας
- Να λαμβάνει τις κατάλληλες διορθωτικές και προληπτικές ενέργειες



Ευρωπαϊκή Ένωση
Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο



ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ
ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΚΑΙ ΔΙΑ ΒΙΟΥ ΜΑΘΗΣΗ
επένδυση στην κοινωνία της γνώσης

ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΠΑΙΔΕΙΑΣ, ΔΙΑ ΒΙΟΥ ΜΑΘΗΣΗΣ ΚΑΙ ΘΡΗΣΚΕΥΜΑΤΩΝ
ΕΙΔΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ



ΕΣΠΑ
2007-2013

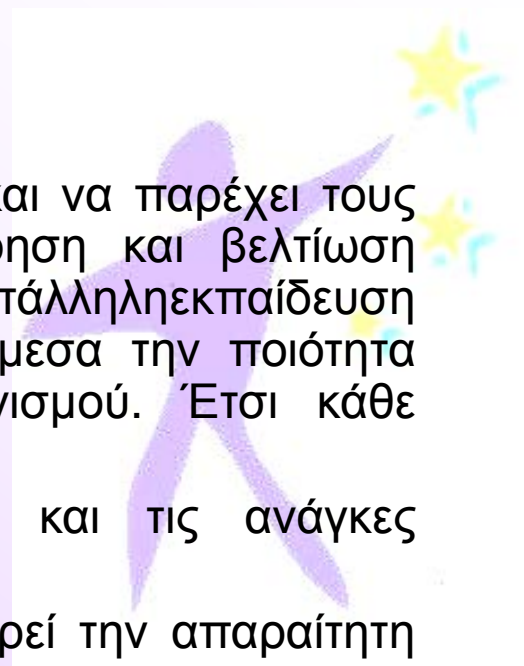
Πρόγραμμα για την ανάπτυξη
ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΚΟΙΝΩΝΙΚΟ ΤΑΜΕΙΟ





ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΟΡΩΝ

- Η επιχείρηση/οργανισμός θα πρέπει να προσδιορίζει και να παρέχει τους πόρους που απαιτούνται για την καθιέρωση, διατήρηση και βελτίωση του συστήματος ποιότητας. Πρέπει να διασφαλίζει κατάλληλη εκπαίδευση στο προσωπικό, διότι οι εργασίες του επηρεάζουν άμεσα την ποιότητα των προϊόντων ή υπηρεσιών της επιχείρησης/οργανισμού. Έτσι κάθε επιχείρηση πρέπει:
- Να προσδιορίζει τις ικανότητες των εργαζομένων και τις ανάγκες εκπαίδευσης
- Να προσδιορίζει, να επιλέγει, να διαθέτει και να διατηρεί την απαραίτητη υποδομή
- Να προσδιορίζει και να εφαρμόζει διαδικασίες και μέτρα για τον σχεδιασμό και την βελτίωση του χώρου εργασίας και τη διασφάλιση θετικού κλίματος



Ευρωπαϊκή Ένωση
Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο



ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΠΑΙΔΕΙΑΣ, ΔΙΑ ΒΙΟΥ ΜΑΘΗΣΗΣ ΚΑΙ ΘΡΗΣΚΕΥΜΑΤΩΝ
ΕΙΔΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ

Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης

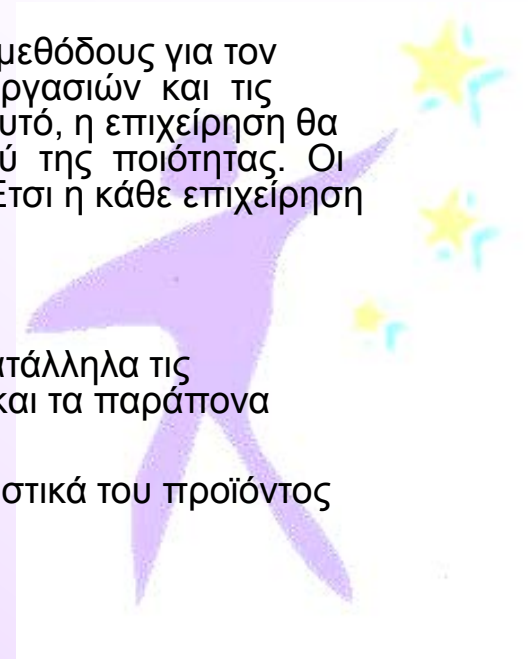


ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΚΟΙΝΩΝΙΚΟ ΤΑΜΕΙΟ



ΥΛΟΠΟΙΗΣΗ ΠΡΟΙΟΝΤΟΣ

- Η επιχείρηση/οργανισμός θα πρέπει να προσδιορίζει διαδικασίες και μεθόδους για τον σχεδιασμό, την καταγραφή και τον έλεγχο των διεργασιών, τη ροή των εργασιών και τις αλληλεπιδράσεις τους στη συνεχή λειτουργία. Πραγματοποιώντας το αυτό, η επιχείρηση θα πρέπει να λάβει υπόψη της τα αποτελέσματα της διεργασίας σχεδιασμού της ποιότητας. Οι διεργασίες θα πρέπει να λειτουργούν κάτω από ελεγχόμενες συνθήκες. Έτσι η κάθε επιχείρηση θα πρέπει:
- Να προσδιορίζει τις απαιτήσεις του πελάτη. Αυτές θα πρέπει να ανασκοπούνται πριν την υπογραφή συμβάσεων
- Να καθιερώνει διαδικασίες επικοινωνίας με τον πελάτη και να χειρίζεται κατάλληλα τις πληροφορίες από τον πελάτη που αφορούν το προϊόν, στις παραγγελίες και τα παράπονα
- Να σχεδιάζει βάσει των απαιτήσεων του πελάτη
- Τα αποτελέσματα του σχεδιασμού πρέπει να προσδιορίζουν τα χαρακτηριστικά του προϊόντος που είναι απαραίτητα για την ασφαλή και σωστή χρήση του
- Να ανασκοπεί τον σχεδιασμό σε κατάλληλα στάδια
- Να αναγνωρίζει τυχόν προβλήματα και να προτείνει λύσεις
- Να καταγράφει τις αλλαγές και τροποποιήσεις του σχεδιασμού
- Να προσδιορίζει διαδικασίες για την καταλληλότητα των εγγράφων
- Να προγραμματίζει και να εφαρμόζει όλες τις λειτουργίες παραγωγής κάτω από ελεγχόμενες συνθήκες
- Να διασφαλίζει και να καταγράφει την καταλληλότητα διεργασιών και του προσωπικού για την ικανοποίηση των πελατών
- Να μεριμνά για την αναγνώριση των προϊόντων
- Να διασφαλίζει τον κατάλληλο χειρισμό, αναγνώριση, διατήρηση και παράδοση των προϊόντων
- Να προσδιορίζει διαδικασίες για τον έλεγχο, την εξακρίβωση και τη συντήρηση όλων των συσκευών μέτρησης ελέγχου



Ευρωπαϊκή Ένωση
Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο



ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ
ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΚΑΙ ΔΙΑ ΒΙΟΥ ΜΑΘΗΣΗ
επένδυση στην κοινωνία της γνώσης
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΠΑΙΔΕΙΑΣ, ΔΙΑ ΒΙΟΥ ΜΑΘΗΣΗΣ ΚΑΙ ΘΡΗΣΚΕΥΜΑΤΩΝ
ΕΙΔΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ

Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης



ΕΣΠΑ
2007-2013
Πρόγραμμα για την ανάπτυξη
ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΚΟΙΝΩΝΙΚΟ ΤΑΜΕΙΟ



ΜΕΤΡΗΣΗ ΑΝΑΛΥΣΗ ΚΑΙ ΒΕΛΤΙΩΣΗ

Η επιχείρηση/οργανισμός θα πρέπει να καθορίζει και να εφαρμόζει διεργασίες μέτρησης, ανάλυσης και βελτίωσης έτσι ώστε να διασφαλίζεται ότι τα προϊόντα ή υπηρεσίες συμμορφώνονται με τις απαιτήσεις. Τα αποτελέσματα αυτών των δραστηριοτήτων χρησιμοποιούνται ως δεδομένα στην ανασκόπηση της αποτελεσματικότητας του συστήματος διαχείρισης ποιότητας. Έτσι κάθε επιχείρηση θα πρέπει:

- Να καθιερώνει και να διατηρεί διεργασίες μέτρησης και ανάλυσης έτσι ώστε να προσδιορίζεται η αποτελεσματικότητα του συστήματος διαχείρισης ποιότητας
- Να καθιερώνει στόχους ποιότητας και να ανασκοπεί την αποτελεσματικότητα του συστήματος
- Να καθιερώνει διαδικασίες προσδιορισμού της ικανοποίησης των πελατών
- Να εκτελεί εσωτερικές επιθεωρήσεις
- Να δημιουργεί κατάλληλες μεθόδους για μέτρηση μεταβλητών των διαδικασιών που διασφαλίζουν συμμόρφωση με τις απαιτήσεις του πελάτη
- Να μετρά και να παρακολουθεί τα προϊόντα ή τις υπηρεσίες
- Να διασφαλίζει ότι τα προϊόντα που δεν συμμορφώνονται με τις απαιτήσεις δε χρησιμοποιούνται κατά λάθος ή δεν παραδίδονται στον πελάτη
- Να καθιερώνει διαδικασία για συνεχή βελτίωση του συστήματος
- Να καθιερώνει μια διαδικασία για αναγνώριση και εξάλειψη των αιτιών μη συμμόρφωσης.



Ευρωπαϊκή Ένωση
Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο



ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ
ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΚΑΙ ΔΙΑ ΒΙΟΥ ΜΑΘΗΣΗ
επένδυση στην κοινωνία της γνώσης
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΠΑΙΔΕΙΑΣ, ΔΙΑ ΒΙΟΥ ΜΑΘΗΣΗΣ ΚΑΙ ΘΡΗΣΚΕΥΜΑΤΩΝ
ΕΙΔΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ

Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης



ΕΣΠΑ
2007-2013
Πρόγραμμα για την ανάπτυξη
ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΚΟΙΝΩΝΙΚΟ ΤΑΜΕΙΟ



Ικανοποίηση πελατών στο ISO 9001:2000

- Βασικός σκοπός του ISO 9001:2000 είναι ο καθορισμός απαιτήσεων για το Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας, οι οποίες αν εφαρμοστούν αποτελεσματικά θα οδηγήσουν στην ικανοποίηση των πελατών. Οι πελάτες ούτως ή άλλως είναι οι τελικοί αποδέκτες και κριτές των παρεχόμενων προϊόντων ή υπηρεσιών.
- Στο βελτιωμένο πρότυπο ISO 9001:2000, σε ξεχωριστές παραγράφους, καθορίζονται κάποιες νέες απαιτήσεις με έμφαση στην ικανοποίηση των πελατών, στις οποίες γίνεται σαφές ότι η μέτρηση ικανοποίησης πελατών αποτελεί ουσιαστικά μία από τις μεθόδους μέτρησης επίδοσης του συστήματος διαχείρισης της ποιότητας και για αυτό το λόγο ο οργανισμός πρέπει να παρακολουθεί τις πληροφορίες που είναι σχετικές με την αντίληψη των πελατών του. Μέχρι την έκδοση του βελτιωμένου προτύπου οι επιχειρήσεις το μόνο που πραγματικά έκαναν ήταν να διαχειρίζονται με κάποιο τρόπο τα παράπονα των πελατών, ενώ ελάχιστα συστήματα διέθεταν κάποιες άλλες διαδικασίες (συνήθως ερωτηματολόγια) για την μέτρηση ικανοποίησης του πελάτη. Μετά την έκδοση όμως αυτού του προτύπου οι επιχειρήσεις όφειλαν να κάνουν πολύ περισσότερα για να μάθουν το βαθμό ικανοποίησης των πελατών τους από το να συλλέγουν απλώς παράπονα. Το ISO 9001:2000 σε μία από τις παραγράφους του (παρ.8.2.1) ορίζει ότι πρέπει να προσδιορίζεται η μέθοδος για τη λήψη και χρήση των πληροφοριών που έχουν σχέση με την αντίληψη των πελατών ως προς το κατά πόσο ο οργανισμός έχει εκπληρώσει τις απαιτήσεις του.

ΣΤΟΧΟΣ ΕΡΕΥΝΑΣ

- Η έρευνα που διεξήχθη στην εταιρεία πληροφορικής σκοπό έχει να βοηθήσει την εταιρεία, αφού λάβει υπόψη της τη γνώμη των πελατών της για τις υπηρεσίες που παρέχει, να διαχειριστεί την ποιότητα των υπηρεσιών αυτών.
- Η συνεχής βελτίωση των υπηρεσιών και κατ' επέκταση του συστήματος ποιότητας θα προκύψει από τη σωστή χρήση των αποτελεσμάτων της μέτρησης ικανοποίησης από τη διοίκηση, καθώς και από τη γνωστοποίηση των αποτελεσμάτων αυτών σε όλο το προσωπικό της εταιρείας. Για να επιτευχθεί συνεχής βελτίωση πρέπει η εταιρεία να παρακολουθεί στενά το σύνολο των απαιτήσεων του καταναλωτή που συνεχώς μεταβάλλεται, καθώς και το βαθμό ικανοποίησης των πελατών της και στη συνέχεια να προχωράει σε ανάλυση αυτών των δεδομένων και σε βελτιωτικές ενέργειες.
- Η έρευνα προχωράει στο κομμάτι της συνεχούς βελτίωσης, προτείνοντας κάποιες διορθωτικές ενέργειες για τις υπηρεσίες της εταιρείας που αποδείχθηκαν κρίσιμες έπειτα από την ανάλυση της μέτρησης ικανοποίησης πελατών.



Ευρωπαϊκή Ένωση
Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο



ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ
ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΚΑΙ ΔΙΑ ΒΙΟΥ ΜΑΘΗΣΗ
επένδυση στην κοινωνία της γνώσης
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΠΑΙΔΕΙΑΣ, ΔΙΑ ΒΙΟΥ ΜΑΘΗΣΗΣ ΚΑΙ ΘΡΗΣΚΕΥΜΑΤΩΝ
ΕΙΔΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ

Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης



ΕΣΠΑ
2007-2013
Πρόγραμμα για την ανάπτυξη
ΕΥΡΩΠΑΙΚΟ ΚΟΙΝΩΝΙΚΟ ΤΑΜΕΙΟ

