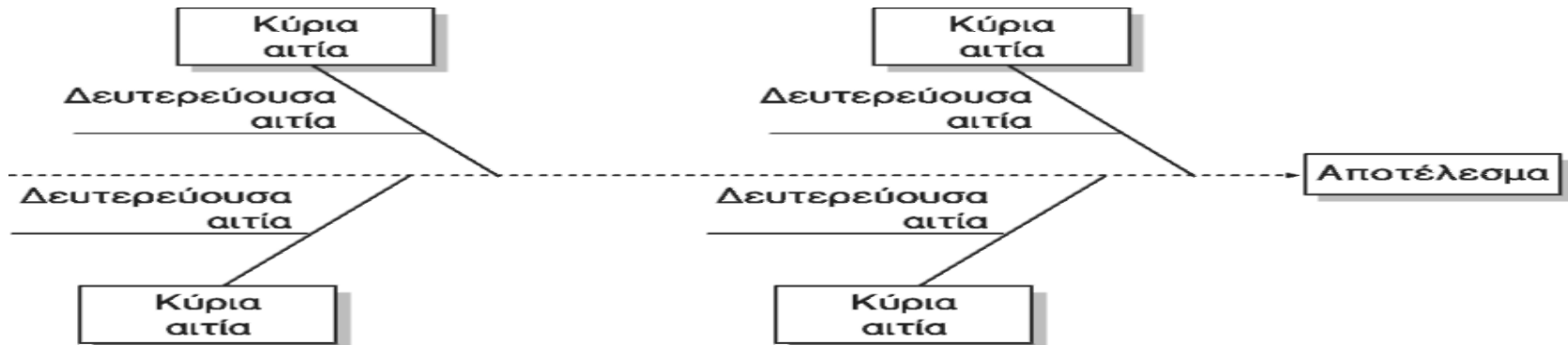


## Εργαλεία Ποιότητας / Παραδείγματα καλών πρακτικών

- *Ανάλυση αιτίου-αποτελέσματος*
- *Ανάλυση Pareto*
- *Ιστογράμματα*
- *Ανάλυση Κόστους-Ωφέλειας*
- *Ανάλυση Αποφάσεων*
- *Ανάλυση Παραπόνων*
- *Ανάλυση Αξιολόγησης από Πελάτες*
- *Ανάλυση Κινδύνων*
- *ABC Ανάλυση*
- *Διαχείριση Προβλημάτων, Διορθωτικών και Προληπτικών Ενεργειών*

## ΑΝΑΛΥΣΗ ΑΙΤΙΟΥ-ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΟΣ

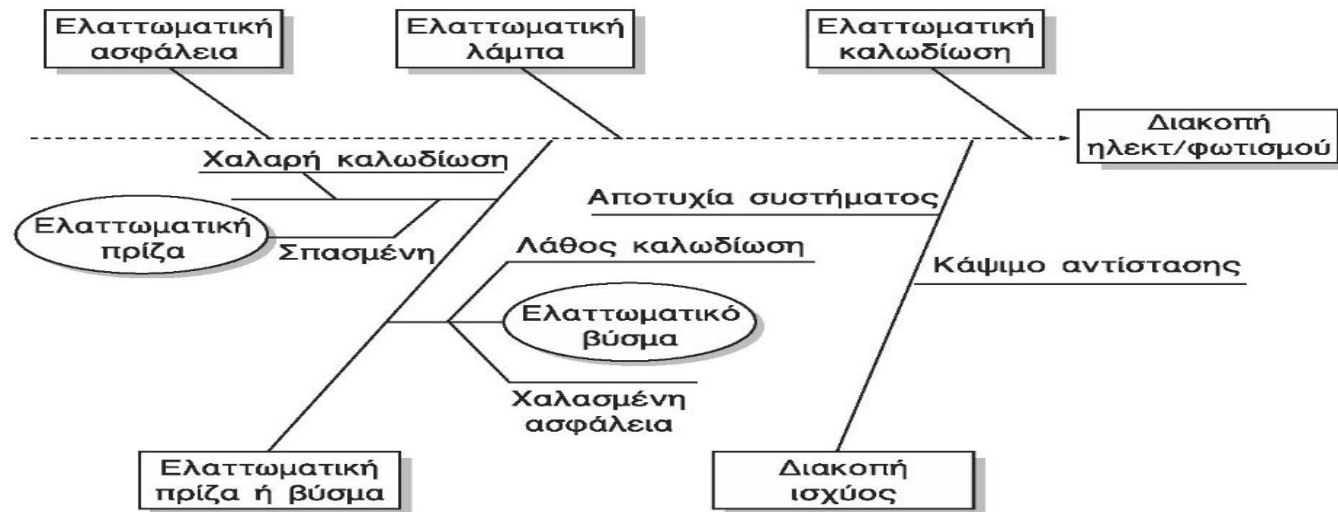
Αυτή είναι μια τεχνική για τον προσδιορισμό των πλέον πιθανών αιτιών που επενεργούν σε ένα πρόβλημα, μια κατάσταση ή ένα προγραμματισμένο έργο. Μπορεί να βοηθήσει στην ανάδειξη και ανάλυση των σχέσεων αιτίας-αποτελέσματος.



Συνήθεις αιτίες που ανήκουν σε μεγάλες κατηγορίες είναι οι μέθοδοι, τα μηχανήματα, το εργατικό δυναμικό και τα υλικά. Αν μια κατηγορία αιτιών αρχίζει να κυριαρχεί μέσα στο διάγραμμα, είναι απαραίτητο να απομονωθεί η ομάδα αυτή σε ένα ξεχωριστό διάγραμμα.

Μπορούμε να βάλουμε σε κύκλο τα πιο πιθανά αίτια, για να υποδηλώσουμε ότι θα πρέπει να είναι τα πρώτα που θα αντιμετωπιστούν.

## ΑΝΑΛΥΣΗ ΑΙΤΙΟΥ-ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΟΣ (παράδειγμα)

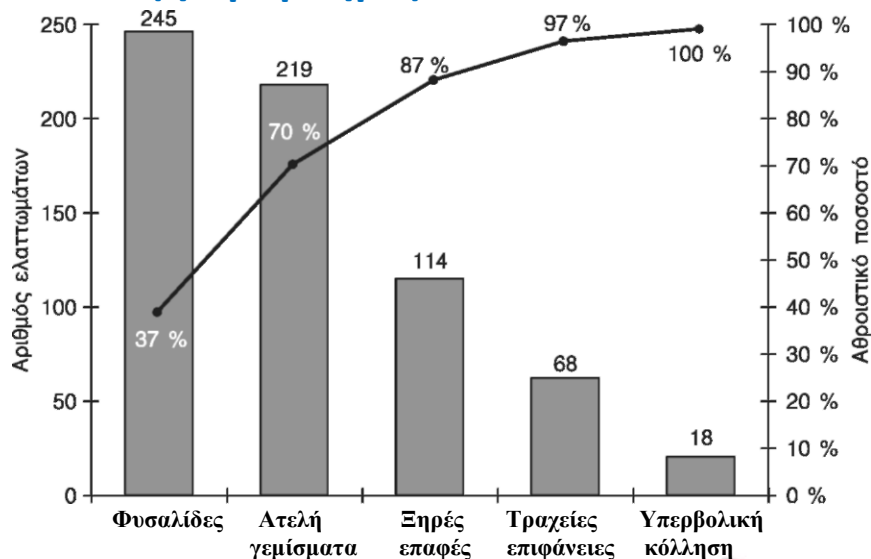


Διάγραμμα αιτίου - αποτελέσματος για τον προσδιορισμό των αιτιών για τη διακοπή ηλεκτροφωτισμού

## ΑΝΑΛΥΣΗ PARETO

Η ανάλυση του *Pareto* είναι μία τεχνική ταξινόμησης αιτίων ή προβλημάτων, από τα περισσότερο στα λιγότερο σημαντικά. Με τον τρόπο αυτό εντοπίζονται τα πλέον σημαντικά ζητήματα και οι προσπάθειες μπορούν αρχικά να επικεντρωθούν σε αυτά, παρέχοντάς μας έτσι το ανώτατο όφελος με τη μικρότερη προσπάθεια.

Το διάγραμμα εκθέτει, με φθίνουσα σειρά, τη σχετική συνεισφορά κάθε αιτίου (ή προβλήματος) στο σύνολο. Η σχετική συνεισφορά μπορεί να βασίζεται στον αριθμό των εμφανίσεων, τη ζημιά της χαμηλής ποιότητας ή το κόστος που σχετίζεται με κάθε αίτιο (ή πρόβλημα).



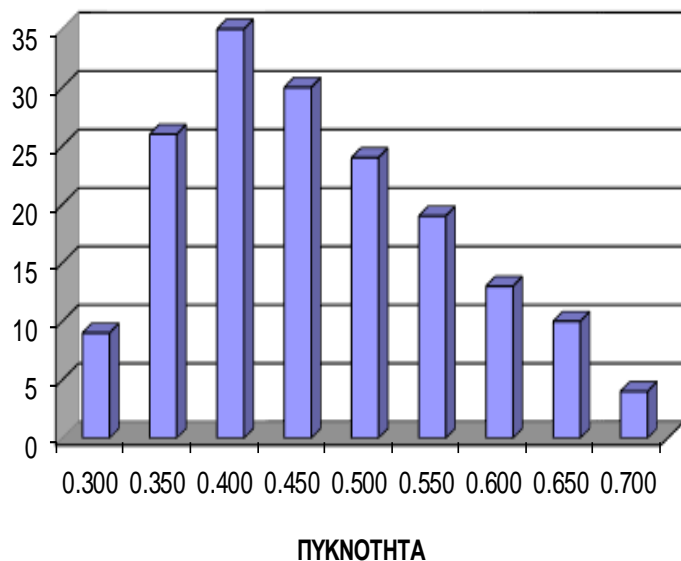
Το διπλανό διάγραμμα δίνει ένα παράδειγμα της ανάλυσης του *Pareto* σε σχέση με τον αριθμό των ελαττωμάτων κατά την παραγωγική διαδικασία πλακετών τυπωμένων κυκλωμάτων (PCB). Το διάγραμμα δείχνει ότι οι προσπάθειες βελτίωσης θα πρέπει πρώτα να εστιάσουν στην εξάλειψη των φυσαλίδων και των ατελών γεμισμάτων, τα οποία ευθύνονται για το 70% των ελαττωμάτων κατά τη διαδικασία συγκόλλησης των PCB (λίγα και σημαντικά). Προφανώς, τα υπόλοιπα των ελαττωμάτων (ξηρές επαφές, τραχιές επιφάνειες, υπερβολική κόλληση) δεν πρέπει να αγνοηθούν.

## ΙΣΤΟΓΡΑΜΜΑΤΑ

Μία γραφική παράσταση που δείχνει τον αριθμό μετρήσεων που εμπίπτουν σε δεδομένα όρια ονομάζεται **ιστόγραμμα**.

Στο διάγραμμα που ακολουθεί παρουσιάζεται ένα παράδειγμα ιστογράμματος των πυκνοτήτων σωματιδίων πεπιεσμένης πούδρας.

ΙΣΤΟΓΡΑΜΜΑ ΠΥΚΝΟΤΗΤΑΣ ΣΩΜΑΤΙΔΙΩΝ ΠΟΥΔΡΑΣ



Τα δεδομένα από 170 σωματίδια που χρησιμοποιούνται για την σχεδίαση αυτού του ιστογράμματος δίνονται κατωτέρω στον "Πίνακα Συχνότητας".

Πίνακας Συχνότητας για τις Πυκνότητες των Δειγμάτων

Όρια	Μέση Τιμή Κλάσης	Συχνότητα Κλάσης	Σχετική Συχνότητα	Αθροιστική Σχετική Συχνότητα
0.275-0.325	0.300	9	$9/170=0.05$	0.05
0.325-0.375	0.350	26	$26/170=0.15$	0.20
0.375-0.425	0.400	35	$35/170=0.21$	0.41
0.425-0.475	0.450	30	$30/170=0.18$	0.59
0.475-0.525	0.500	24	$24/170=0.14$	0.73
0.525-0.575	0.550	19	$19/170=0.11$	0.84
0.575-0.625	0.600	13	$13/170=0.08$	0.92
0.625-0.675	0.650	10	$10/170=0.06$	0.98
0.675-0.725	0.700	4	$4/170=0.02$	1.00
		170	$170/170=1.00$	

## ΑΝΑΛΥΣΗ ΚΟΣΤΟΥΣ-ΩΦΕΛΕΙΑΣ

Είναι μια τεχνική για τον υπολογισμό, με οικονομικούς όρους, της βιωσιμότητας μιας ενέργειας. Το κόστος μιας συγκεκριμένης ενέργειας συγκρίνεται με την ωφέλεια που αποκτάμε από το μελλοντικό αποτέλεσμα. Μπορεί, επίσης, να χρησιμοποιηθεί για να συγκρίνει, με οικονομικούς όρους, έναν αριθμό λύσεων προβλημάτων ή σχεδίων δράσης.

Λαμβάνεται απόφαση για:

- την περίοδο κατά την οποία θα διεξαχθεί η ανάλυση κόστους-ωφέλειας
- το πιθανό κόστος για την έναρξη της ενέργειας ή της λύσης
- τους εμπλεκόμενους παράγοντες, που είτε προξενούν κόστος είτε παρέχουν ωφέλειες

Η τελική ανάλυση θα πρέπει να βασίζεται στον υπολογισμό του λόγου *ωφέλεια προς κόστος*, και στο καθαρό όφελος, σε συνδυασμό ίσως και με μη-οικονομικά ζητήματα. Τα αποτελέσματα μπορούν να χρησιμεύσουν στην αξιολόγηση πολλών εναλλακτικών δυνατοτήτων.

Ο Πίνακας που ακολουθεί δείχνει μια ανάλυση κόστους-ωφέλειας για την αγορά ενός φορτηγού από μια εταιρία.

## ΑΝΑΛΥΣΗ ΚΟΣΤΟΥΣ-ΩΦΕΛΕΙΑΣ (παράδειγμα)

Ανάλυση κόστους-ωφέλειας για την αγορά ενός φορτηγού από μια εταιρία

Κόστος (€)	1	2	Έτος 3	4	5	Σύνολο
Αγορά	20000					20000
Έκπτωση μετά από ανταλλαγή	3000					3000
Καθαρό κόστος	17000					17000
Συντήρηση		1000	1000	1500	1500	5000
Τρέχον κόστος		3000	3000	3500	3500	16000
Επιδείνωση	3000	1000	1500	1500	2000	6000
<b>Συνολικό κόστος</b>	<b>20000</b>	<b>5000</b>	<b>5500</b>	<b>6500</b>	<b>7000</b>	<b>44000</b>
Οφέλη (€)						
Οικονομία από προσωπικό	30000	30000	32000	35000	35000	162000
Οικονομία από χρόνο	1000	1000	1000	1200	1200	5400
<b>Συνολικά οφέλη</b>	<b>31000</b>	<b>31000</b>	<b>33000</b>	<b>36200</b>	<b>36200</b>	<b>167400</b>

### Ανάλυση

$$\text{Λόγος ωφέλειας προς κόστος} = \frac{\text{Συνολικά οφέλη (167400)}}{\text{Συνολικό κόστος (44000)}} = 3,8$$

Καθαρό ετήσιο όφελος για το πρώτο έτος

$$= \text{όφελος του πρώτου έτους} - \text{κόστος του πρώτου έτους} = 31000 - 20000 = 11000 \text{ €}$$

Καθαρό ετήσιο όφελος κατά μέσο όρο σε όλα τα έτη

$$= \frac{\text{Συνολικές ωφέλειες}}{5} - \frac{\text{Συνολικό κόστος}}{5} = \frac{167400}{5} - \frac{44000}{5} = 24680 \text{ €}$$

Τα αποτελέσματα της ανάλυσης ενισχύουν την απόφαση να αγοραστεί το φορτηγό.

## ΑΝΑΛΥΣΗ ΑΠΟΦΑΣΕΩΝ

Η ανάλυση αποφάσεων είναι μια τεχνική που μας βοηθάει στην επιλογή μιας ενέργειας και της πορείας της από την άποψη των στόχων, των άλλων εναλλακτικών λύσεων και των κινδύνων που συνεπάγεται. Η τεχνική παρέχει μια διαμορφωμένη πορεία προς μια λιγότερο προκατειλημμένη και περισσότερο ισορροπημένη απόφαση, με το να εξετάζει τα πιθανά μειονεκτήματα κάθε εναλλακτικής επιλογής, όλες τις πλευρές, υπέρ και κατά, κάθε επιλογής και όλους τους ζωτικής σημασίας παράγοντες για την επιτυχία της απόφασης.

**Πρέπει να διευκρινίσουμε τα κριτήρια λήψης της απόφασης, τα οποία διακρίνονται σε:**

- 1. Κριτήρια του “πρέπει”, που είναι υποχρεωτικά για την αποτελεσματικότητα κάθε επιλογής.**
- 2. Κριτήρια του “θέλω”, τα οποία δεν είναι υποχρεωτικά για την επιλογή, αλλά που θα θέλαμε να τα συμπεριλάβουμε, έτσι ώστε να κρίνουμε τα σχετικά πλεονεκτήματα των διαθέσιμων εναλλακτικών επιλογών.**



## ΑΝΑΛΥΣΗ ΑΠΟΦΑΣΕΩΝ

Από τις υπάρχουσες εναλλακτικές επιλογές αποκλείονται, χωρίς δεύτερη σκέψη, αυτές που δεν ικανοποιούν όλα τα “πρέπει”. Αυτές που παραμένουν θα πρέπει να βαθμολογηθούν, αφού ληφθούν υπόψη τα “θέλω”. Αυτό μπορεί να γίνει με τη βοήθεια ενός **Πίνακα σχετικής βαρύτητας** όπου λαμβάνεται υπόψη ένας «**Παράγοντας Βαρύτητας**», σε κλίμακα π.χ. από 1 έως 10, που θα αντανακλά τον τρόπο με τον οποίο ικανοποιεί η εν λόγω επιλογή τα κριτήρια.

Για παράδειγμα, αν βρισκόμαστε μπροστά στην απόφαση να αγοράσουμε ένα φορητό μικρο-υπολογιστή, από τρεις επιλογές A, B και C, είναι δυνατόν να έχουμε:

Πίνακας σχετικής βαρύτητας

Κριτήρια του «Πρέπει» & «Θέλω»	Παράγοντας βαρύτητας	Βαθμολογία επιλογών			Σχετικοποιημένη Βαθμολογία Επιλογών		
		A	B	C	A	B	C
Διαθεσιμότητα	8	6	10	9	48	80	72
24ωρη επισκευή/Συντήρηση	10	8	7	6	80	70	60
Βάρος λιγότερο από 12 κ.	5	2	8	8	10	40	40
Συμβατότητα με εκτυπωτές	7	7	6	7	49	42	49
<b>Συνολικοί βαθμοί</b>					<b>187</b>	<b>232</b>	<b>221</b>

Η συνολική βαθμολογία κάθε επιλογής είναι το άθροισμα των αντίστοιχων γινομένων από κάθε επιλογή. Με βάση τη συνολική βαθμολογία, η επιλογή B φαίνεται να είναι η πιο πλεονεκτική.

Καταχωρούνται τα είδη των  
προβλημάτων

# ΑΝΑΛΥΣΗ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

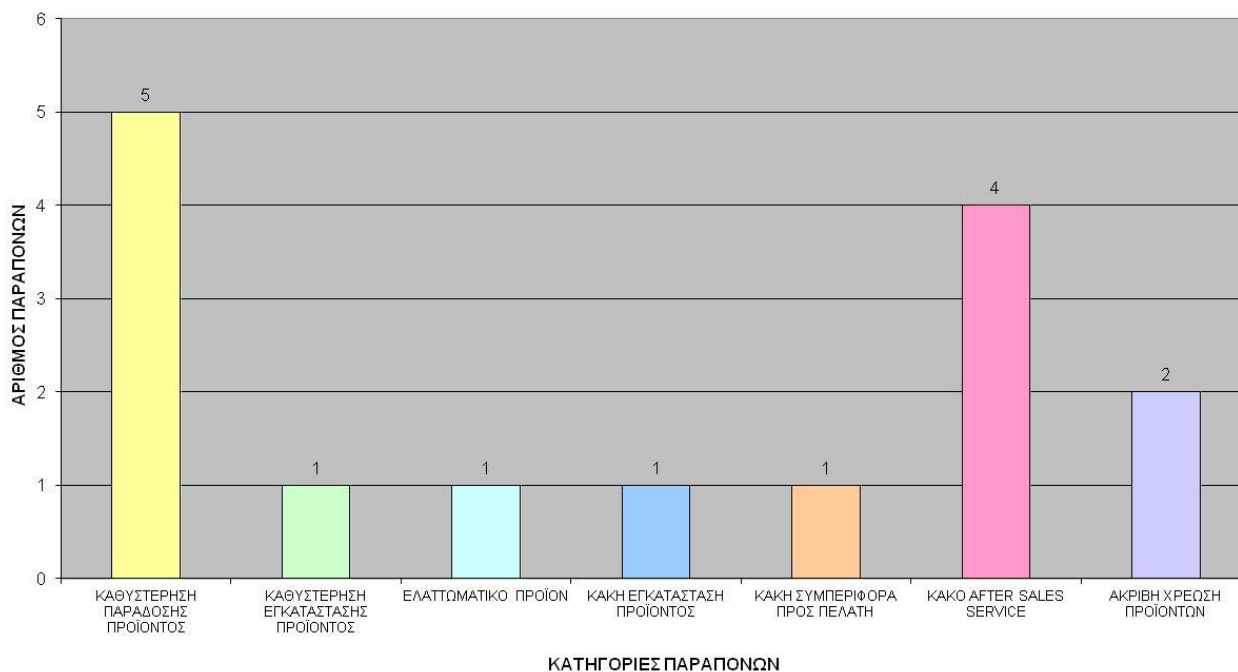
ΗΜΕΡ/ΝΙΑ ΠΑΡΑΠΟΝΟΥ	ΟΝΟΜΑ ΠΕΛΑΤΗ	ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ ΧΥΖ						
		ΚΑΘΥΣΤΕΡΗΣΗ ΠΑΡΑΔΟΣΗΣ ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ	ΚΑΘΥΣΤΕΡΗΣΗ ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ	ΕΛΑΤΤΩΜΑΤΙΚΟ ΠΡΟΪΟΝ	ΚΑΚΗ ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ	ΚΑΚΗ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ ΠΡΟΣ ΠΕΛΑΤΗ	ΚΑΚΟ AFTER SALES SERVICE	ΑΚΡΙΒΗ ΧΡΕΩΣΗ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ
17-Νοε-14	ΠΑΠΑΔΟΠΟΥΛΟΣ				1			
20-Δεκ-14	ΤΑΤΣΗΣ	1						1
5-Ιαν-15	ΜΠΡΟΤΗΣ		1					1
8-Φεβ-15	ΑΛΓΗΣ					1	1	
9-Μαρ-15	ΤΣΑΡΤΣΑΡΗΣ	1		1				
16-Απρ-15	ΠΑΠΑΝΙΚΟΛΑΟΥ	1					1	
21-Μαϊ-15	ΦΡΑΓΚΟΥΛΗ	1					1	
4-Ιουν-15	ΖΑΧΑΡΟΥ	1					1	

Καταχωρείται το  
Όνομα του Πελάτη

Ανάλογα με το είδος του  
παραπόνων, καταχωρείται  
στο αντίστοιχο πεδίο το  
πλήθος αυτών ανά πελάτη

# ΑΝΑΛΥΣΗ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΑΡΙΘΜΟΥ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΚΑΤΑ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ

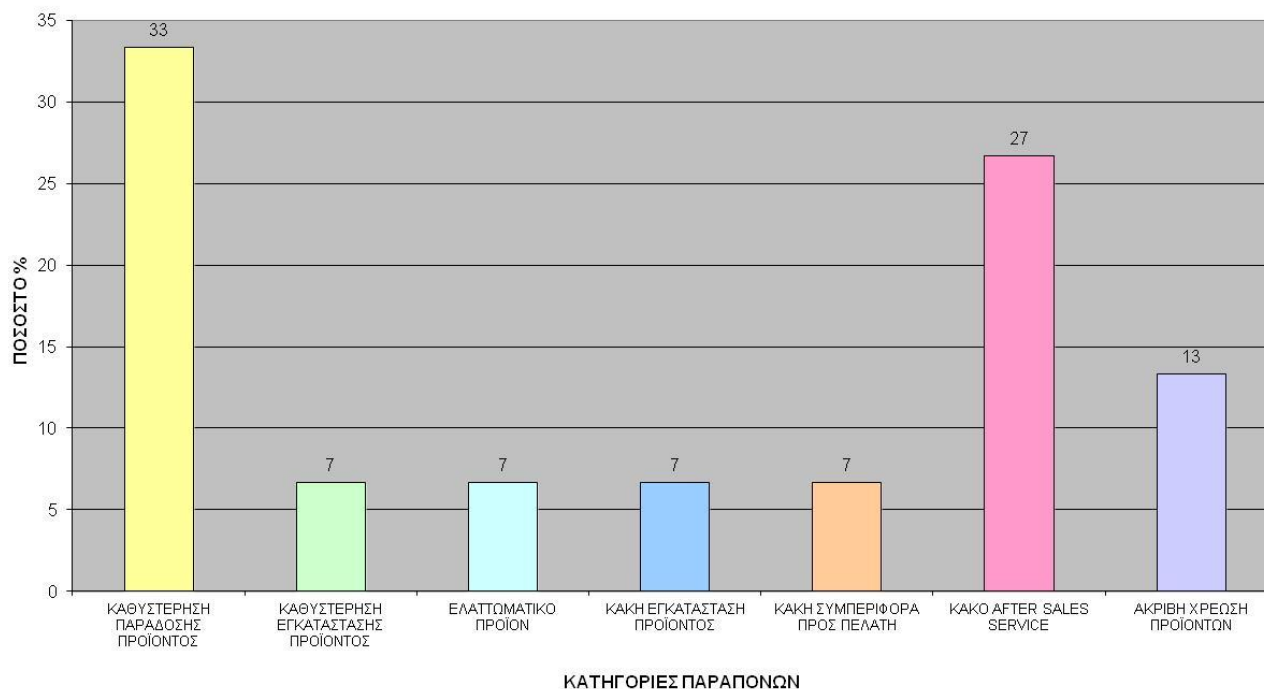


Στον πίνακα εμφανίζεται αυτόματα σε διάγραμμα ο αριθμός των παραπόνων ανά κατηγορία

π.χ.: Βλέπουμε ότι για το παράπονο που αφορά την **Καθυστέρηση της παράδοσης προϊόντος** η συγκεκριμένη επιχείρηση είχε 5 εγγραφές, δηλαδή 5 πελάτες οι οποίοι ανέφεραν ότι το προϊόν που παρήγγειλαν καθυστέρησε να τους παραδοθεί.

# ΑΝΑΛΥΣΗ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

ΠΟΣΟΣΤΙΑΙΑ ΑΠΕΙΚΟΝΙΣΗ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΚΑΤΑ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ

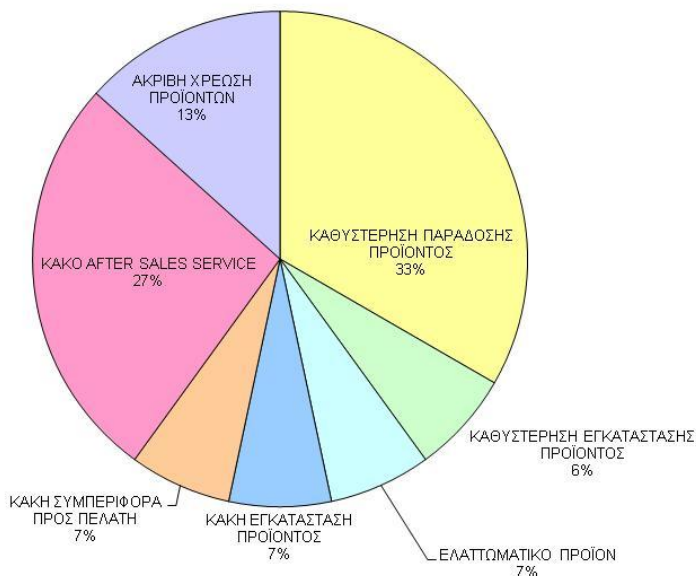


Στον πίνακα εμφανίζεται σε διάγραμμα η ποσοστιαία απεικόνιση των παραπόνων ανά κατηγορία

π.χ.: Βλέπουμε ότι το παράπονο που αφορά την **Καθυστέρηση της παράδοσης προϊόντος** αποτελεί το 33% των συνολικών παραπόνων που έχουν καταχωρηθεί

# ΑΝΑΛΥΣΗ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

ΠΟΣΟΣΤΙΑΙΑ ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ



Στον διάγραμμα εμφανίζεται η ποσοστιαία απεικόνιση των παραπόνων ανά κατηγορία, που έχουν γίνει από πελάτες προς την εταιρεία

# ΑΝΑΛΥΣΗ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΑΠΟ ΠΕΛΑΤΕΣ

Καταχωρούνται τα κριτήρια αξιολόγησης

ΣΥΝΟΛΙΚΟΣ ΑΡΙΘΜΟΣ ΠΕΛΑΤΩΝ	Άμεση επικοινωνία και ανταπόκριση από την εταιρεία					Ποιότητα					Χρόνος Υλοποίησης Εργασιών					Ανταπόκριση-Ευελιξία					Συνολική εικόνα εταιρείας					Συμπεριφορά προσωπικού της εταιρείας					% ΚΑΛΑ & ΑΡΙΣΤΑ	43%
	A	K	M	ΑΣ	ΑΠ	A	K	M	ΑΣ	ΑΠ	A	K	M	ΑΣ	ΑΠ	A	K	M	ΑΣ	ΑΠ	A	K	M	ΑΣ	ΑΠ	A	K	M	ΑΣ	ΑΠ		
1	1									1	1									1	1								1			
2		1								1		1							1			1							1			
3			1							1				1				1						1				1				
4				1				1						1		1								1				1				
5					1	1									1					1					1	1						
5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	0	0	30	
5	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	40	40	0	0	13	
																															0,43	

Πίνακας 1

Στον πίνακα 1 συμπληρώνουμε για τον κάθε πελάτη που αξιολογεί την εταιρεία μας, ανά κριτήριο, τα πεδία: Α (Άριστα), Κ (Καλά), Μ (Μέτρια), ΑΣ (Άσχημα), ΑΠ (Απαραδέκτα), ανάλογα με την αξιολόγηση που λαμβάνουμε.

Ο πίνακας 1 υπολογίζει ποσοστιαία το σύνολο των δύο συνολικά καλύτερων αξιολογήσεων (Άριστα & Καλά).

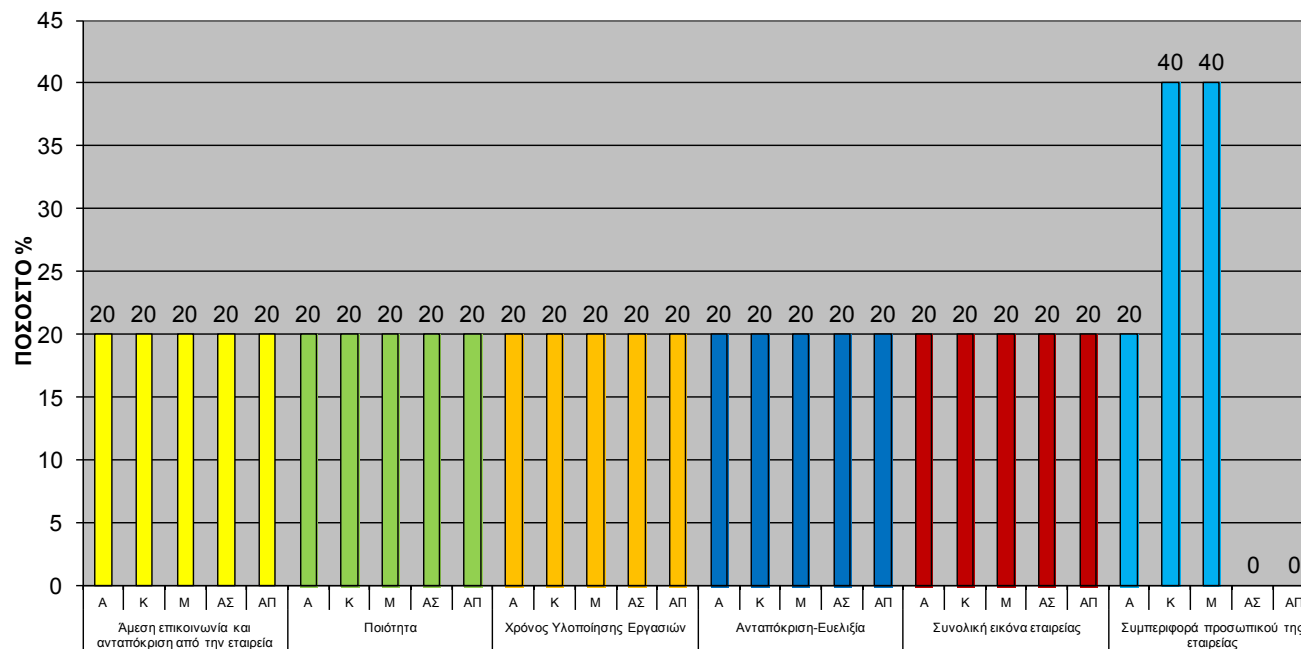
Ο πίνακας 2 τροφοδοτείται από τον πίνακα ένα και υπολογίζει ποσοστιαία την συνολική αξιολόγηση ανά κατηγορία.

A Άριστα	K Καλά	M Μέτρια	ΑΣ Άσχημα	ΑΠ Απαραδέκτα
20,0%	23,3%	23,3%	16,7%	16,7%

Πίνακας 2

# ΑΝΑΛΥΣΗ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΑΠΟ ΠΕΛΑΤΕΣ

## ΒΑΘΜΟΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ



Στον πίνακα 3 απεικονίζεται διαγραμματικά ο ποσοστιαίος βαθμός ικανοποίησης των πελατών βάσει των κριτηρίων του Πίνακα 1

## ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ

Πίνακας 3

# ΑΝΑΛΥΣΗ ΚΙΝΔΥΝΩΝ

ΠΙΝΑΚΑΣ ΕΚΤΙΜΗΣΗΣ ΚΙΝΔΥΝΩΝ

Α/Α	ΘΕΜΑΤΑ
1	ΘΕΜΑ 1
2	ΘΕΜΑ 2
3	ΘΕΜΑ 3
4	ΘΕΜΑ 4
5	ΘΕΜΑ 5
6	ΘΕΜΑ 6
7	ΘΕΜΑ 7
8	ΘΕΜΑ 8
9	ΘΕΜΑ 9

Φύλλο 1

ΕΚΤΙΜΗΣΗ ΠΙΘΑΝΟΤΗΤΑΣ ΕΜΦΑΝΙΣΗΣ ΚΙΝΔΥΝΟΥ		ΕΚΤΙΜΗΣΗ ΜΕΓΕΘΟΥΣ ΕΠΙΠΤΩΣΗΣ ΚΙΝΔΥΝΟΥ		ΕΠΙΚΙΝΔΥΝΟΤΗΤΑ (ΠΙΘΑΝΟΤΗΤΑ Χ ΕΠΙΠΤΩΣΗ)	
ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΠΙΘΑΝΟΤΗΤΑΣ	ΠΟΣΟΤΙΚΟΠΟΙΗΣΗ	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΕΠΙΠΤΩΣΗΣ	ΠΟΣΟΤΙΚΟΠΟΙΗΣΗ	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΕΠΙΚΙΝΔΥΝΟΤΗΤΑΣ	ΠΟΣΟΤΙΚΟΠΟΙΗΣΗ
ΣΧΕΔΟΝ ΣΙΓΟΥΡΑ ΘΑ ΣΥΜΒΕΙ	> 0,80	ΠΟΛΥ ΜΕΓΑΛΗ	25	ΠΟΛΥ ΣΟΒΑΡΗ	16,1 – 25,0
ΑΡΚΕΤΑ ΠΙΘΑΝΟΝ ΝΑ ΣΥΜΒΕΙ	0,61 – 0,80	ΜΕΓΑΛΗ	16	ΣΟΒΑΡΗ	9,1 – 16,0
ΣΧΕΔΟΝ ΙΣΕΣ ΠΙΘΑΝΟΤΗΤΕΣ ΝΑ ΣΥΜΒΕΙ ή ΟΧΙ	0,41 – 0,60	ΜΕΤΡΙΑ	9	ΜΕΤΡΙΑ	4,1 – 9,0
ΜΙΚΡΗ ΠΙΘΑΝΟΤΗΤΑ ΝΑ ΣΥΜΒΕΙ	0,21 – 0,40	ΜΙΚΡΗ	4	ΧΑΜΗΛΗ	1,1 – 4,0
ΕΛΑΧΙΣΤΗ ΠΙΘΑΝΟΤΗΤΑ ΝΑ ΣΥΜΒΕΙ	≤ 0,20	ΑΣΗΜΑΝΤΗ	1	ΑΜΕΛΗΤΕΑ	≤ 1,0

Φύλλο 2

Στο φύλλο 1 καταχωρούνται τα θέματα, σχετικά με τα οποία υπάρχει πιθανότητα να εμφανιστεί κάποιος κίνδυνος.

Στον φύλλο 2 απλώς αποτυπώνονται οι κλίμακες για την ποσοτικοποίηση που θα γίνει στο επόμενο φύλλο:

- την εκτίμηση της πιθανότητας εμφάνισης του κινδύνου ανά θέμα
- την εκτίμηση του μεγέθους επιπτώσης του κινδύνου ανά θέμα
- την επικινδυνότητα που θα έχει ο εκάστοτε κίνδυνος ανά θέμα



# ΑΝΑΛΥΣΗ ΚΙΝΔΥΝΩΝ

ΦΥΛΛΟ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ & ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΗΣ ΚΙΝΔΥΝΩΝ					
ΘΕΜΑΤΑ	ΚΙΝΔΥΝΟΣ	ΠΙΘΑΝΟΤΗΤΑ ΕΜΦΑΝΙΣΗΣ	ΜΕΓΕΘΟΣ ΕΠΙΠΤΩΣΗΣ	ΕΠΙΚΙΝΔΥΝΟΤΗΤΑ	ΜΕΤΡΑ ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΗΣ
ΘΕΜΑ 4	ΚΙΝΔΥΝΟΣ 1	100%	25	25	Μέτρο 1
ΘΕΜΑ 4	ΚΙΝΔΥΝΟΣ 2	70%	25	17,5	Μέτρο 2
ΘΕΜΑ 5	ΚΙΝΔΥΝΟΣ 3	80%	16	12,8	Μέτρο 3
ΘΕΜΑ 5	ΚΙΝΔΥΝΟΣ 4	80%	16	12,8	Μέτρο 4
ΘΕΜΑ 6	ΚΙΝΔΥΝΟΣ 5	30%	25	7,5	Μέτρο 5
ΘΕΜΑ 7	ΚΙΝΔΥΝΟΣ 6	80%	9	7,2	Μέτρο 6
ΘΕΜΑ 7	ΚΙΝΔΥΝΟΣ 7	40%	9	3,6	Μέτρο 7
ΘΕΜΑ 9	ΚΙΝΔΥΝΟΣ 8	20%	16	3,2	Μέτρο 8

## Φύλλο 3

Στο φύλλο 3 συμπληρώνονται:

- Οι εκτιμώμενοι κίνδυνοι
- Την πιθανότητα εμφάνισης τους
- Το μέγεθος της επίπτωσης εάν συμβούν
- Μέτρα αντιμετώπισης

Ο πίνακας μας δίνει αυτόματα την επικινδυνότητα (πιθανότητα \* επίπτωση) του κάθε κινδύνου και χρωματίζεται ανάλογα με τον βαθμό επικινδυνότητας.

# ABC ΑΝΑΛΥΣΗ

ΠΡΟΪΟΝ	ΠΩΛΗΣΕΙΣ ή ΑΓΟΡΕΣ	ΑΘΡΟΙΣΜΑ	percent	abc Αναλυση
ΠΡΟΪΟΝ Α	95	95	15%	a
ΠΡΟΪΟΝ Β	95	190	31%	a
ΠΡΟΪΟΝ Γ	94	284	46%	a
ΠΡΟΪΟΝ Δ	85	369	60%	b
ΠΡΟΪΟΝ Ε	68	437	71%	b
ΠΡΟΪΟΝ Ζ	50	487	79%	b
ΠΡΟΪΟΝ Η	35	522	85%	c
ΠΡΟΪΟΝ Θ	30	552	90%	c
ΠΡΟΪΟΝ Ι	20	572	93%	c
ΠΡΟΪΟΝ Κ	17	589	96%	d
ΠΡΟΪΟΝ Λ	14	603	98%	d
ΠΡΟΪΟΝ Μ	8	611	99%	d
ΠΡΟΪΟΝ Ν	5	616	100%	d

**ΣΥΝΟΛΟ ΠΩΛΗΣΕΩΝ 616**

Στον πίνακα, στο πεδίο προϊόν καταχωρούνται ονομαστικά τα προϊόντα (ή ό,τι άλλο πάνω στο οποίο θέλουμε να κάνουμε την ανάλυση).

Στη στήλη **πωλήσεις ή αγορές** μπαίνουν οι συνολικές ποσότητες ανά προϊόν.

Η στήλη **άθροισμα** δίνει αυτόματα αθροιστικά το σύνολο των πωλήσεων μέχρι και το προϊόν που βρίσκεται στην εκάστοτε γραμμή αναφοράς.

Η στήλη **percent** μας δίνει την ποσοστιαία αναλογία των αθροισμάτων των πωλήσεων (σε γραμμή αναφοράς προϊόντος) συναρτήσει των συνολικών πωλήσεων

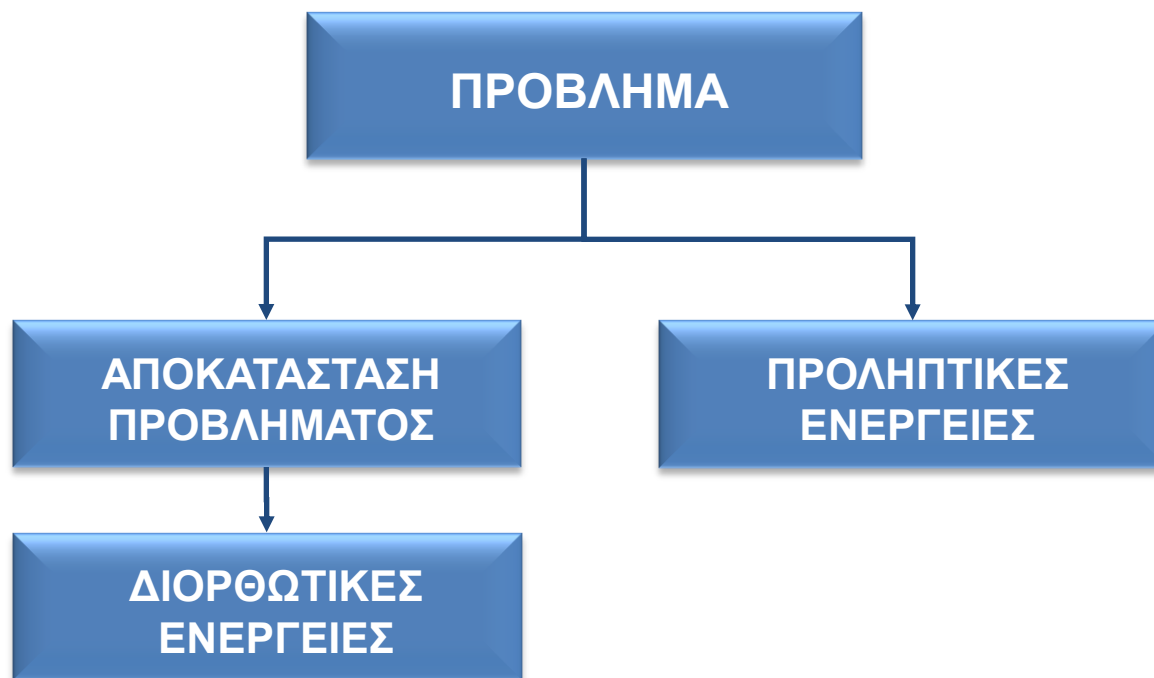
Η στήλη **abc Ανάλυση** κατανέμει αυτόματα τα προϊόντα βάσει των πωλήσεων τους σε a, b, c και d.

# ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΩΝ, ΔΙΟΡΘΩΤΙΚΩΝ ΚΑΙ ΠΡΟΛΗΠΤΙΚΩΝ ΕΝΕΡΓΕΙΩΝ

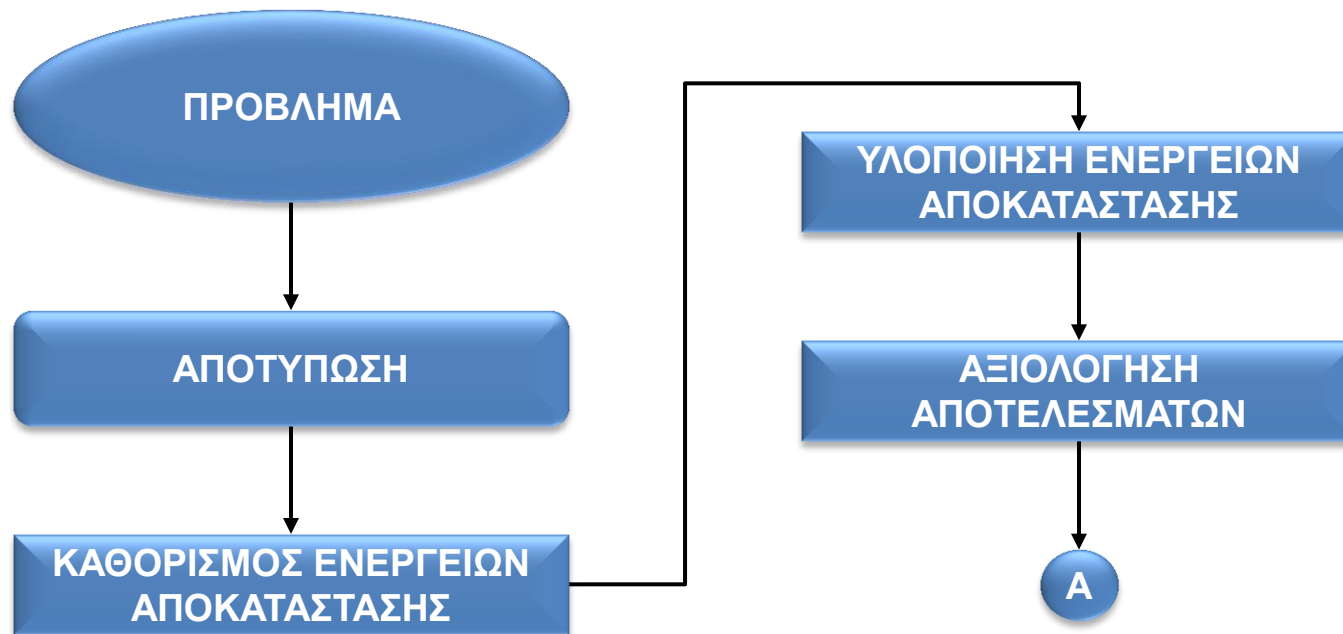
Καλύπτει εξ' ολοκλήρου το χειρισμό:

- Παράπρονων πελατών
- Διορθωτικών ενεργειών
- Προληπτικών ενεργειών
- Μη συμμορφούμενων προϊόντων
- Μη συμμορφώσεων και
- Προτάσεων βελτίωσης
- Είναι πλήρως εναρμονισμένο με τις απαιτήσεις του πρότυπου ποιότητας EN ISO 9001:2008

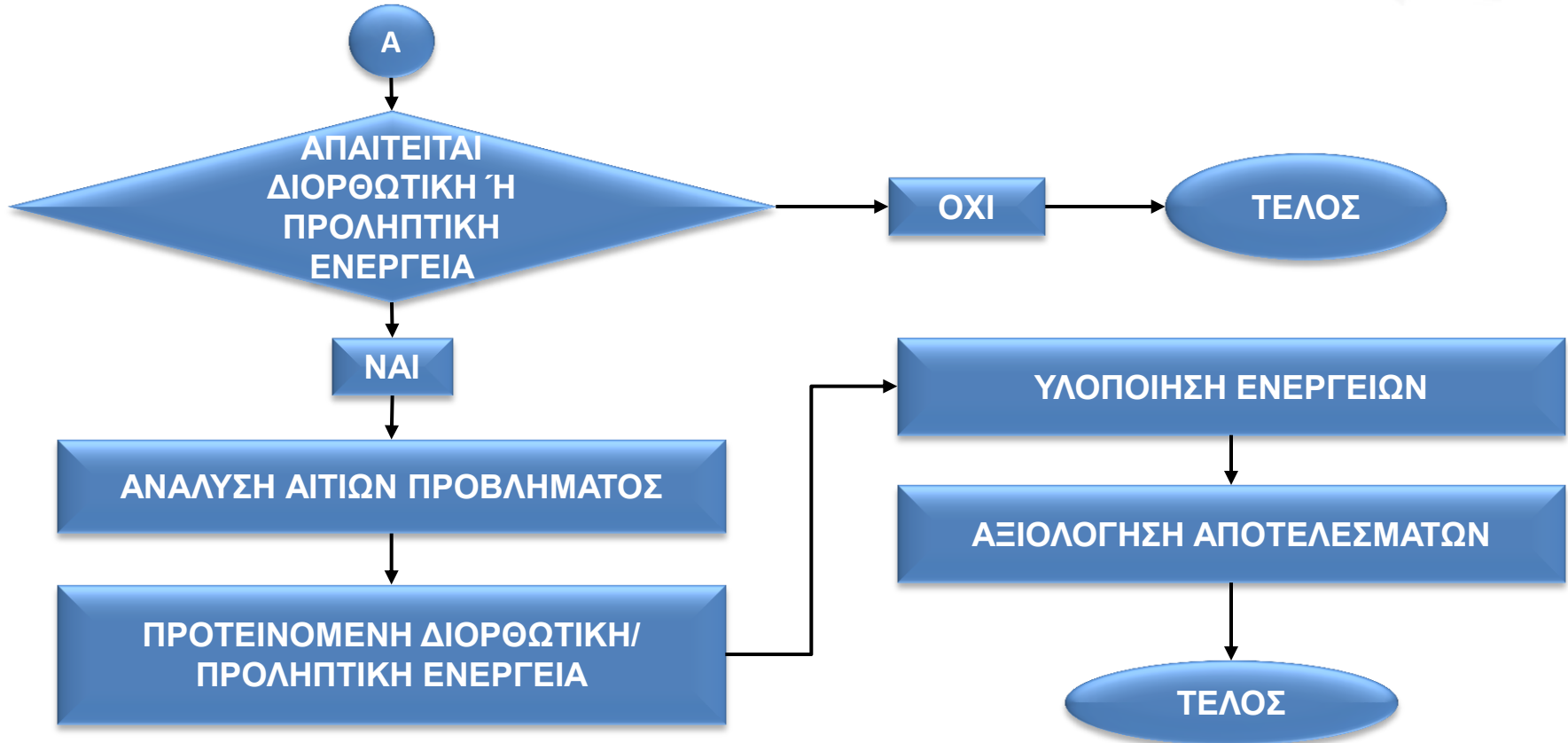
# ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΩΝ, ΔΙΟΡΘΩΤΙΚΩΝ ΚΑΙ ΠΡΟΛΗΠΤΙΚΩΝ ΕΝΕΡΓΕΙΩΝ - ΦΙΛΟΣΟΦΙΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ



# ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΩΝ, ΔΙΟΡΘΩΤΙΚΩΝ ΚΑΙ ΠΡΟΛΗΠΤΙΚΩΝ ΕΝΕΡΓΕΙΩΝ



# ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΩΝ, ΔΙΟΡΘΩΤΙΚΩΝ ΚΑΙ ΠΡΟΛΗΠΤΙΚΩΝ ΕΝΕΡΓΕΙΩΝ



# ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΩΝ, ΔΙΟΡΘΩΤΙΚΩΝ ΚΑΙ ΠΡΟΛΗΠΤΙΚΩΝ ΕΝΕΡΓΕΙΩΝ - ΛΟΓΙΣΜΙΚΟ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΩΝ

Χαρακτηριστικά:

- Καταγραφή προκυπτόντων προβλημάτων
- Εύρεση καταχωρημένων προβλημάτων, διορθωτικών ή προληπτικών ενεργειών
- Διαμόρφωση πίνακα διαχείρισης προβλημάτων, ο οποίος έχει τις εξής δυνατότητες :
  - ✓ Παροχή πληροφοριών ολοκλήρωσης ή όχι των ενεργειών που αφορούν ένα πρόβλημα με τις ενδείξεις «κλεισμένο», «εκκρεμές», «εκπρόθεσμο».
  - ✓ Απευθείας μετάβαση σε ένα συγκεκριμένο πρόβλημα.
  - ✓ Φιλτράρισμα των προβλημάτων σύμφωνα με ορισμένα κριτήρια όπως πελάτης, περιγραφή προβλήματος, προέλευση, είδος προβλήματος, περιγραφή διορθωτικών προληπτικών ενεργειών κ.α.

# ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΩΝ, ΔΙΟΡΘΩΤΙΚΩΝ ΚΑΙ ΠΡΟΛΗΠΤΙΚΩΝ ΕΝΕΡΓΕΙΩΝ - ΛΟΓΙΣΜΙΚΟ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΩΝ

Χαρακτηριστικά :

- Ταξινόμηση των προβλημάτων με βάση τα είδη, τους πελάτες, τις ημερομηνίες καταγραφής, τις ημερομηνίες ολοκλήρωσης ενεργειών, τους υπεύθυνους ολοκλήρωσης των ενεργειών κλπ.
- Εκτύπωση του πίνακα σε χαρτί A4 και A3
- Εκτύπωση κενών φορμών του προγράμματος
- Συμπλήρωση στοιχείων στο πελατολόγιο της εταιρείας



# ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΩΝ, ΔΙΟΡΘΩΤΙΚΩΝ ΚΑΙ ΠΡΟΛΗΠΤΙΚΩΝ ΕΝΕΡΓΕΙΩΝ - ΛΟΓΙΣΜΙΚΟ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΩΝ

Πλεονεκτήματα:

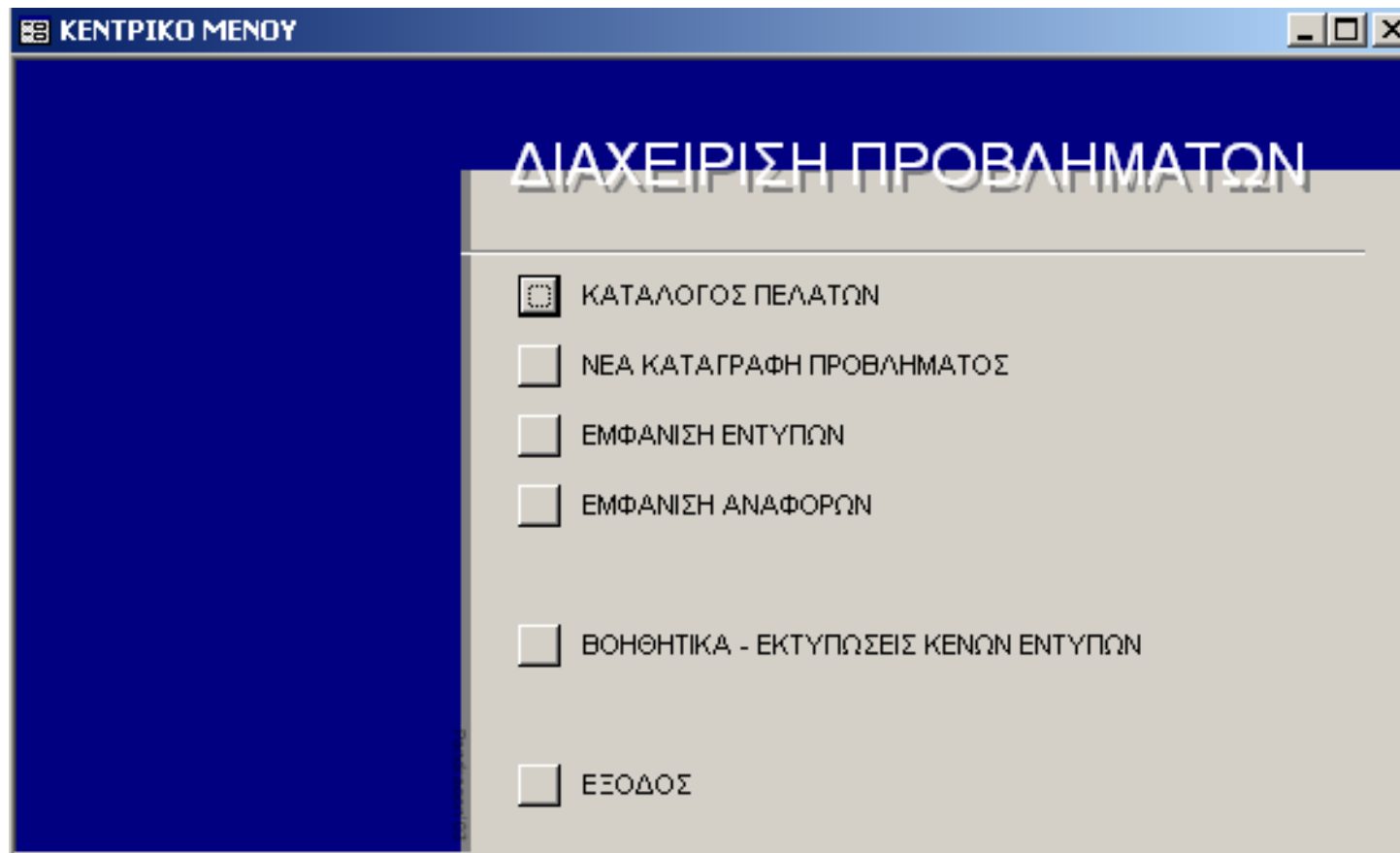
- Συμπύκνωση τεσσάρων διαδικασιών του συστήματος ποιότητας (παράπονα πελατών, χειρισμός μη συμμορφούμενου προϊόντος, διορθωτικές ενέργειες, προληπτικές ενέργειες) σε μια.
- Απλότητα και ευχρηστία
- Ηλεκτρονική λειτουργία του προγράμματος χωρίς τη χρήση εντύπων.
- Μείωση της γραφειοκρατίας και του χρόνου διεκπεραίωσης των ενεργειών που απαιτούνται.

# ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΩΝ, ΔΙΟΡΘΩΤΙΚΩΝ ΚΑΙ ΠΡΟΛΗΠΤΙΚΩΝ ΕΝΕΡΓΕΙΩΝ - ΛΟΓΙΣΜΙΚΟ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΩΝ

Πλεονεκτήματα:

- Παράλληλη χρήση του προγράμματος από όλους τους εξουσιοδοτημένους χρήστες μέσω τοπικού δικτύου.
- Πολύτιμο εργαλείο για τον υπεύθυνο διαχείρισης ποιότητας και τη διοίκηση λόγω του πλήθους των παραγομένων πληροφοριών για τη λειτουργία της επιχείρησης, όπως εκκρεμότητες ενεργειών από στελέχη, συχνότητα εμφάνισης προβλημάτων κλπ.

# ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΩΝ, ΔΙΟΡΘΩΤΙΚΩΝ ΚΑΙ ΠΡΟΛΗΠΤΙΚΩΝ ΕΝΕΡΓΕΙΩΝ



Κεντρική Οθόνη  
Προγράμματος

# ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΩΝ, ΔΙΟΡΘΩΤΙΚΩΝ ΚΑΙ ΠΡΟΛΗΠΤΙΚΩΝ ΕΝΕΡΓΕΙΩΝ

## ΑΝΑΦΟΡΑ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΟΣ

<b>ΠΕΛΑΤΗΣ</b>		
ΑΒΓ Α.Ε.		
<b>ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ</b>		<b>ΤΗΛΕΦΩΝΟ</b>
ΓΙΩΡΓΟΣ ΠΑΠΑΔΟΠΟΥΛΟΣ		210 3256889
<b>ΕΙΔΟΣ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΟΣ</b>	<b>ΗΜΜΕΡΙΑ ΥΠΟΒΟΛΗΣ</b>	
ΠΑΡΑΠΟΝΟ	30/3/2004	
<b>ΥΠΟΒΑΛΛΩΝ</b>		
ΚΩΣΤΑΣ ΟΡΦΑΝΟΣ		
<b>ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΟΣ</b>		
ΚΑΘΥΣΤΕΡΗΣΗ ΣΤΗΝ ΠΑΡΑΔΟΣΗ ΕΜΠΟΡΕΥΜΑΤΩΝ		
<b>ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΑΠΟΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ</b>	<b>ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ ΑΠΟΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ ΓΙΑ ΜΗ ΣΥΜΜΟΡΦΟΥΜΕΝΟ ΠΡΟΪΟΝ</b>	
ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΑΠΟΘΗΚΗΣ		
<b>ΑΝΑΛΥΣΗ ΕΝΕΡΓΕΙΩΝ ΑΠΟΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ</b>		
ΑΜΕΣΗ ΠΑΡΑΔΟΣΗ		
<b>ΠΡΟΒΛΕΠΟΜΕΝΗ ΗΜΜΕΡΙΑ ΑΠΟΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ</b>	<b>ΠΡΑΓΜΑΤΙΚΗ ΗΜΜΕΡΙΑ ΑΠΟΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ</b>	
31/3/2004	31/3/2004	
<b>ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΕΛΕΓΧΟΥ</b>		
5/4/2004		
<b>ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ</b>		
ΧΡΗΣΕΙ ΔΙΟΡΘΩΤΙΚΗΣ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ		
<b>ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΜΕ ΤΟΝ ΠΕΛΑΤΗ</b>	<b>ΕΠΙΠΕΔΟ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ</b>	<b>ΔΙΟΡΘΩΤΙΚΕΣ ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ</b>
<input checked="" type="checkbox"/>	ΚΑΛΟ	<input checked="" type="checkbox"/>
		<b>ΠΡΟΛΗΠΤΙΚΕΣ ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ</b>
		<input type="checkbox"/>



Φόρμα Αναφοράς  
Προβλήματος

# ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΩΝ, ΔΙΟΡΘΩΤΙΚΩΝ ΚΑΙ ΠΡΟΛΗΠΤΙΚΩΝ ΕΝΕΡΓΕΙΩΝ

ΔΙΟΡΘΩΤΙΚΕΣ

## ΔΙΟΡΘΩΤΙΚΕΣ ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ

<b>A/A</b>	<b>ΗΜΕΡ.ΥΠΟΒΟΛΗΣ</b>	
3	30/3/2004	
<b>ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΟΣ</b>		<b>ΕΙΔΟΣ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΟΣ</b>
ΚΑΘΥΣΤΕΡΗΣΗ ΣΤΗΝ ΠΑΡΑΔΟΣΗ ΕΜΠΟΡΕΥΜΑΤΩΝ		ΠΑΡΑΠΟΝΟ
<b>ΥΠΟΒΑΛΛΩΝ</b>		<b>ΗΜ/ΝΙΑ ΥΠΟΒΟΛΗΣ</b>
ΚΩΣΤΑΣ ΟΡΦΑΝΟΣ		30/3/2004
<b>ΑΙΤΙΑ</b>		
ΛΑΘΟΣ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΣ ΔΡΟΜΟΛΟΓΙΩΝ ΜΕΤΑΦΟΡΕΑ		
<b>ΔΙΟΡΘΩΤΙΚΕΣ ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ</b>		
ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΑ ΠΛΑΝΟΥ ΔΡΟΜΟΛΟΓΙΩΝ ΑΝΑ ΑΥΤΟΚΙΝΗΤΟ ΜΕΤΑΦΟΡΩΝ		
<b>ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ</b>		<b>ΕΓΚΡΙΣΗ</b>
ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΑΠΟΘΗΚΗΣ		<input checked="" type="checkbox"/>
<b>ΠΡΟΤΕΙΝΟΜΕΝΗ ΗΜΕΡ/ΝΙΑ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ</b>	<b>ΠΡΑΓΜΑΤΙΚΗ ΗΜΕΡ/ΝΙΑ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ</b>	
16/4/2004		
<b>ΗΜΕΡ/ΝΙΑ ΕΛΕΓΧΟΥ</b>		
<b>ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ</b>		

Φόρμα  
Διορθωτικών  
Ενεργειών

# ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΩΝ, ΔΙΟΡΘΩΤΙΚΩΝ ΚΑΙ ΠΡΟΛΗΠΤΙΚΩΝ ΕΝΕΡΓΕΙΩΝ

## ΠΙΝΑΚΑΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΩΝ

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΟΣ	ΣΤΑΤΟΣ	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΥΠΟ ΒΕΛΤΩΣΗΣ	ΥΠΟΜΟΝΗ/ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ	ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ ΔΙΟΡΘΩΤΙΚΗΣ	ΥΠΟΧΡΩΣΗ ΑΠΟΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ	ΠΡΟΒΛΕΠΟΜΕΝΗ ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΑΠΟΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ	ΕΞΕΛΙΞΗ/ΠΡΟΒΛΕΠΟΜΕΝΗ ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΑΠΟΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ	ΔΙΟΡΘΩΤΙΚΕΣ ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ	ΥΠΟΧΡΩΣΗ ΥΠΟΒΟΛΗΣ	ΠΡΟΒΛΕΠΟΜΕΝΗ ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΥΠΟΒΟΛΗΣ	ΕΞΕΛΙΞΗ/ΠΡΟΒΛΕΠΟΜΕΝΗ ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΥΠΟΒΟΛΗΣ	ΠΡΟΛΗΠΤΙΚΕΣ ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ	ΥΠΟΧΡΩΣΗ ΥΠΟΒΟΛΗΣ	ΠΡΟΒΛΕΠΟΜΕΝΗ ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΥΠΟΒΟΛΗΣ	ΕΞΕΛΙΞΗ/ΠΡΟΒΛΕΠΟΜΕΝΗ ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΥΠΟΒΟΛΗΣ	ΓΕΛΩΤΗΣ
ΚΑΤΑ ΤΗ ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΤΟΥ ΒΕΛΤΕΡΩΣ/ΕΒΕΛΩΧΟΥ ΤΗΣ Γ.Δ. ΟΣ ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΗΚΕ ΟΤΙ ΒΛΗΠΡΕΙ ΝΑ ΠΕΡΙΓΡΑΦΕΙ ΣΤΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΑΠΟΒΗΚΕΥΣΗ ΤΩΝ ΠΛΑΤΚΥΣΤΩΝ ΠΟΥ ΡΙΧΝΩΝ ΜΕΤΑ ΤΟ ΠΡΩΤΟ ΡΙΧΝΩΝ (ΘΟΥΡΝΟ ΚΑΤΑΨΕΦΗ)	ΕΠΙΛΥΣΗ	27/4/2007		ΝΕΑ ΕΚΔΟΣΗ ΟΔΗΓΙΑΣ ΣΥΚΕΥΣΙΑΣ	ΤΗΜΗΑ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΚΑΙ LOGISTICS	31/7/2007	1/8/2007					ΑΝΑΡΧΙΑ ΣΤΗΝ ΟΔΗΓΙΑ ΣΥΚΕΥΣΙΑΣ ΕΤΕΚΑ ΜΕ ΤΟ ΘΗΣΙΟ ΑΡΘΡΩΚΕΥΣΗΣ ΤΩΝ ΠΛΑΤΚΥΣΤΩΝ ΜΕΤΑ ΤΟ ΠΡΩΤΟ ΡΙΧΝΩΝ	ΤΗΜΗΑ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΚΑΙ ΤΗΜΗΑ LOGISTICS	31/7/2007	1/8/2007	
ΚΑΤΑ ΤΗ ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΒΕΛΤΕΡΩΣ/ΕΒΕΛΩΧΟΥ ΤΗΣ Γ.Δ. ΟΣ ΕΠΙΝΕΝ ΠΡΟΤΑΣΗ ΓΙΑ ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΑ ΕΙΚΟΝΙΚΗΣ ΑΝΑΚΟΙΝΩΣΗΣ	ΕΠΙΛΥΣΗ	22/1/2007		ΑΠΟΦΑΣΙΣΤΗΚΕ ΣΤΗΝ ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ ΤΗΣ ΔΙΑΚΟΙΝΗΣ 30-2008 ΝΑ ΤΡΑΦΥΛΑΤΟ ΠΟΙΩΣ ΕΒΕΚΟΝΙΚΗ ΑΝΑΚΟΙΝΩΣΗ ΜΕ ΣΥΝΤΟΝΙΣΤΗ ΤΩΝ LOGISTICS MANAGER ΔΙΟΚΟΙΝΩΣΗΚΕ ΣΤΙΣ 20-4-08	ΤΗΜΗΑ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΚΑΙ ΤΗΜΗΑ ΒΙΒΛΙΟΚΟΜΙΕΣ ΝΑ ΤΗΜΗΑΤΑ	31/8/2008	30/4/2008									
ΚΑΤΑ ΤΗ ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΤΟΥ ΒΕΛΤΕΡΩΣ/ΕΒΕΛΩΧΟΥ ΤΗΣ Γ.Δ. ΟΣ ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΗΚΕ Η ΑΝΑΚΟΙΝΩΣΗ ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΑΣ ΠΕΛΑΤΩΝ ΕΠΙΧΡΗΣΕΙΣ ΤΟΥ ΕΝΤΥΠΟΥ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗΣ ΚΑΘΗΚΟΝΤΩΝ ΚΑΙ ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΑ ΣΥΝΟΛΙΚΟΥ ΟΡΓΑΝΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ ΕΠΕΚΡΑΤΗΜΙΩΝ	ΕΠΙΛΥΣΗ	18/1/2007		ΜΕΤΑ ΑΠΟ ΤΗΝ ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ ΤΗΣ ΔΙΑΚΟΙΝΗΣ ΚΑΙ ΜΕΤΑ ΑΠΟ ΠΡΟΤΑΣΗ ΤΗΣ ΑΩΣ ΑΠΟΦΑΣΙΣΤΗΚΕ ΝΑ ΜΗΝ ΤΗΝΕ ΚΑΙ Η Α ΕΝΕΡΓΕΙΑ	ΤΗΜΗΑ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΚΑΙ ΤΗΜΗΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ	31/7/2007	7/8/2007									
ΚΑΤΑ ΤΗ ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΒΕΛΤΕΡΩΣ/ΕΒΕΛΩΧΟΥ ΤΗΣ Γ.Δ. ΟΣ ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΗΚΕ ΟΤΙ ΧΡΕΙΑΖΕΤΑΙ ΝΑ ΔΗΜΙΟΥΡΓΗΣΕΙ ΕΝΤΥΠΟ ΑΒΟΛΟΓΗΣΗΣ ΕΚΤΙΜΩΜΕΝΩΝ ΕΤΩΝ	ΕΠΙΛΥΣΗ	22/1/2007		ΑΝΑΝΕΩΣΗ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ ΚΑΙ ΕΝΤΑΞΗ ΤΟΥ ΝΕΟΥ ΕΝΤΥΠΟΥ ΜΕ ΤΗΝ ΟΔΗΓΩΣΗ ΤΟΥ RE-ENGINEERING ΤΟΥ ΣΔΓ	ΤΗΜΗΑ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΚΑΙ ΤΗΜΗΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ	31/8/2008						ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΑ ΕΝΤΥΠΟΥ ΑΒΟΛΟΓΗΣΗΣ ΕΚΤΙΜΩΜΕΝΩΝ ΚΑΙ ΕΝΤΑΞΗ ΤΟΥ ΣΤΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ	ΤΗΜΗΑ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΚΑΙ ΤΗΜΗΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ	30/9/2007		
ΜΕΤΑ ΑΠΟ ΤΗΝ ΑΝΑΚΟΙΝΩΣΗ ΤΟΥ ΣΔΓ ΣΤΙΣ 28/2/2007 ΑΠΟΦΑΣΙΣΤΗΚΕ Η ΕΝΔΕΙΧΝΑΤΟΝ ΣΤΟ ΣΔΓ ΤΩΝ ΚΑΤΑΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΠΕΡ ΑΠΕΛΕΥΘΕΡΩΣΗΣ ΠΑΡΤΙΔΩΝ ΠΡΟΙΟΝΤΩΝ ΠΟΥ ΒΕΛΑΤΟΝΤΑΙ ΑΠΟ ΤΡΙΤΕΣ ΧΩΡΕΣ	ΕΠΙΛΥΣΗ	13/6/2007		ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΑ ΟΔΗΓΙΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ Ο.Ε.03.01.01	ΤΗΜΗΑ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΚΑΙ ΤΗΜΗΑ REGULATORY	30/11/2007	30/10/2007					ΕΝΔΕΙΧΝΑΤΟΝ ΣΤΟ ΣΔΓ ΤΩΝ ΚΑΤΑΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΠΕΡ ΑΠΕΛΕΥΘΕΡΩΣΗΣ ΠΑΡΤΙΔΩΝ ΠΡΟΙΟΝΤΩΝ ΠΟΥ ΒΕΛΑΤΟΝΤΑΙ ΑΠΟ ΤΡΙΤΕΣ ΧΩΡΕΣ ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΑ ΟΔΗΓΙΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ Ο.Ε.03.01.01	ΤΗΜΗΑ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΚΑΙ ΤΗΜΗΑ REGULATORY	30/11/2007	30/10/2007	
ΚΑΤΑ ΤΗ ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΤΟΥ ΒΕΛΤΕΡΩΣ/ΕΒΕΛΩΧΟΥ ΤΗΣ Γ.Δ. ΟΣ ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΗΚΕ Η ΑΝΑΚΟΙΝΩΣΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΣΤΟΝ ΚΑΤΑΚΤΟ ΟΡΓΑΝΩΝ ΜΕΤΡΗΣΕΩΝ ΝΑ ΠΡΟΣΤΕΘΕΙ ΣΤΗΝ ΗΜΕ ΤΑ ΑΠΟ ΔΕΚΤΑ ΟΡΑ ΜΕΤΟ ΥΡΤΑΣ	ΕΠΙΛΥΣΗ	1/3/2007		ΕΑΝ ΑΝΑΝΕΩΣΟΥΝ ΤΑ ΕΝΤΥΠΑ ΚΑΤΑ ΤΗ ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΤΟΥ RE-ENGINEERING ΤΟΥ ΣΤΕΤΗΜΑΤΟΣ	ΤΗΜΗΑ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΚΑΙ ΤΗΜΗΑ LOGISTICS	31/8/2008						ΝΕΟΣ ΚΑΤΑΚΤΟ ΟΡΓΑΝΩΝ ΜΕΤΡΗΣΕΩΝ ΠΕΡ ΑΠΕΛΕΥΘΕΡΩΣΗΣ ΚΑΤΑΚΤΟ ΟΡΓΑΝΩΝ ΜΕΤΟ ΥΡΤΑΣ Η ΑΝΑΝΕΩΣΗ Η ΤΟΥ ΣΤΕΤΗΜΑΤΟΣ ΕΝΤΥΠΟΥ ΣΑ ΤΗΝ ΚΑΤΑ ΤΗ ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΤΟΥ RE-ENGINEERING ΤΟΥ ΣΔΓ	QA LM	31/8/2008		

Πίνακας  
Διαχείρισης  
Προβλημάτων

μ αύρο χρώμα : Κλεισμένο πρόβλημα  
πράσινο χρώμα : Εγκριμένες πρόβλημα  
κόκκινο χρώμα : Εκπρόθεσμο πρόβλημα

Σελίδα 5 από 165