



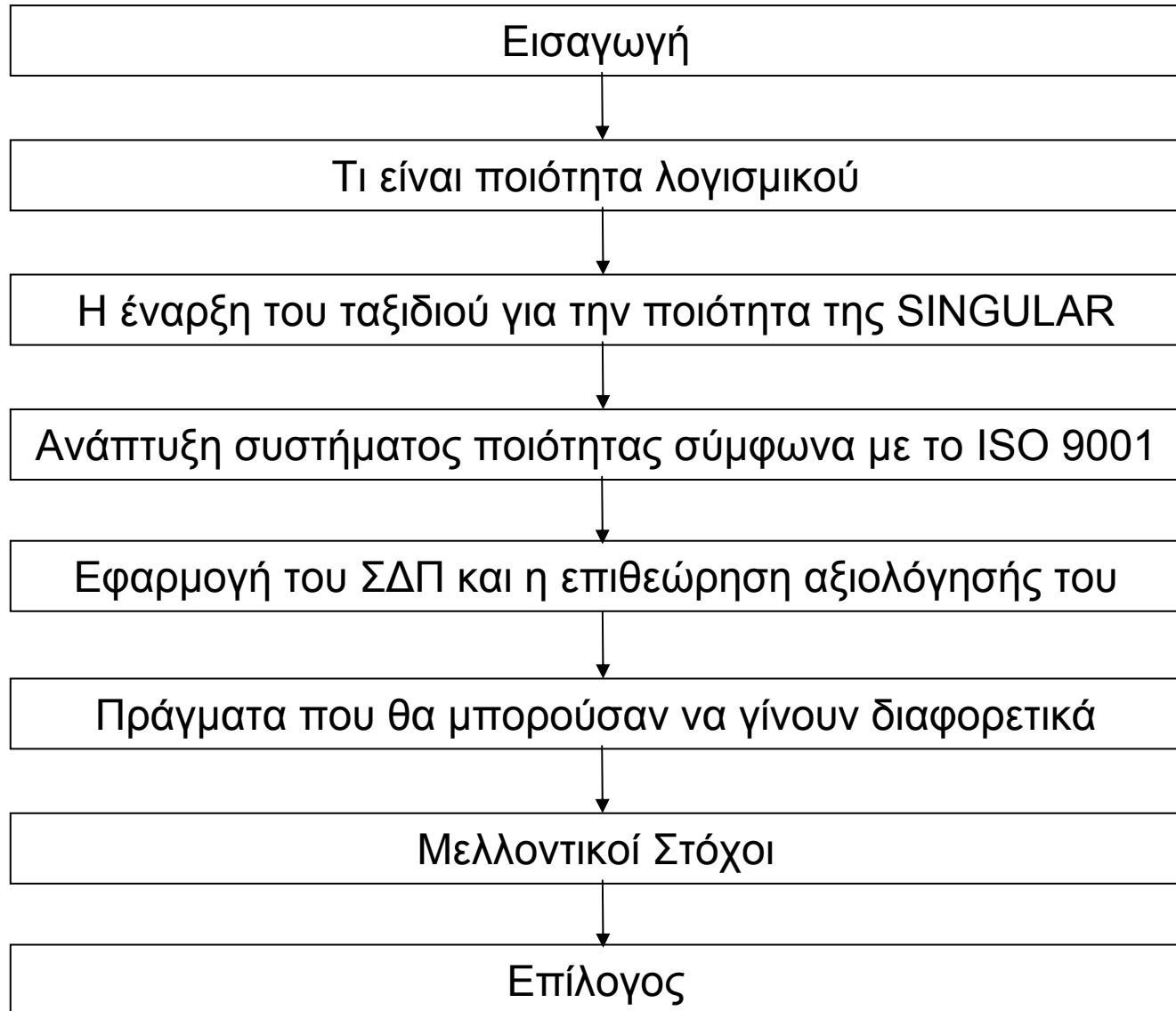
SINGULAR

INTERNATIONAL ΑΕ:

Ανάπτυξη και Εφαρμογή ενός
Συστήματος Διασφάλισης
Ποιότητας (ISO 9001) σε μια
Εταιρία Παραγωγής Λογισμικού



Δομή Εργασίας





Εισαγωγή

- Ταυτότητα SINGULAR INTERNATIONAL AE
- 220 εργαζόμενοι στην Ελλάδα και 130 στο εξωτερικό
- Ιδρύθηκε το 1987
- Από Βόρεια Ελλάδα σε Βαλκάνια και Ανατολική Ευρώπη



Τι είναι ποιότητα λογισμικού


- Γενικοί ορισμοί ποιότητας
- (Αναφορά σε πρότυπα διασφάλισης - πιστοποίησης)
- (Αναφορά σε συστήματα Ολικής Ποιότητας)
- Η ποιότητα στο συγκεκριμένο κλάδο λογισμικού



Ορισμοί Ποιότητας Λογισμικού

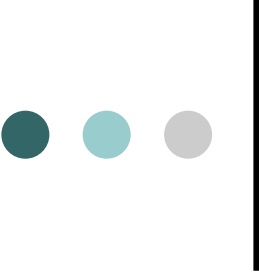
Το ΙΕΕΕ ορίζει ότι η ποιότητα πέρα από την ικανοποίηση δεδομένων απαιτήσεων ή αναγκών πρέπει να ικανοποιεί τις προσδοκίες του πελάτη:

- Το σύνολο γνωρισμάτων και χαρακτηριστικών ενός προϊόντος λογισμικού που σχετίζονται με την ικανοποίηση δεδομένων αναγκών (συμμόρφωση με προδιαγραφές)
- Ο βαθμός στον οποίο το λογισμικό κατέχει ένα επιθυμητό συνδυασμό ιδιοτήτων.
- Ο βαθμός στον οποίο ένας πελάτης ή χρήστης αντιλαμβάνεται ότι το λογισμικό συναντά τις συνδυασμένες προσδοκίες του.
- Ο συνδυασμός χαρακτηριστικών του λογισμικού που καθορίζουν το βαθμό στον οποίο το λογισμικό στη χρήση του θα καλύψει τις προσδοκίες του πελάτη.



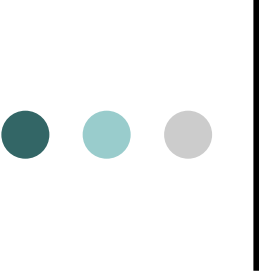
Η έναρξη του ταξιδιού για την ποιότητα της SINGULAR

- Περιγραφή της Εταιρίας (μεγέθη, δραστηριότητες, συνεργασίες, κλπ)
- Κύριοι λόγοι που οδήγησαν στην απόφαση για πιστοποίηση του ΣΔΠ
- Στόχοι που θέτονται
- Προγραμματισμός ενεργειών
- Σημαντικοί σταθμοί (Ορισμός Εκπροσώπου Ποιότητας, Επιλογή Συμβούλου, Δράσεις Έναρξης Προγράμματος, Σύσταση Επιτροπής Ποιότητας, Εγχειρίδιο Διαδικασιών, Έντυπα Τήρησης Διαδικασιών, Εγχειρίδιο Διασφάλισης Ποιότητας, MIS, Επιλογή Φορέα Πιστοποίησης, κλπ)



Ανάπτυξη συστήματος ποιότητας σύμφωνα με το ISO 9001

- Διάκριση πιθανών υποσυστημάτων (γενικές δραστηριότητες, ανάπτυξη λογισμικού)
- Καταγραφή τρόπου εργασίας
- Διαδικασίες ορθής εφαρμογή και τήρηση όσων καταγραφούν
- Διαδικασίες τεκμηρίωσης της πιστής τήρησης
- Ευέλικτη κωδικοποίηση



Εφαρμογή του ΣΔΠ και η επιθεώρηση αξιολόγησής του

- Πειραματική εφαρμογή (εντοπισμός αδυναμιών & προβλημάτων, διορθωτικές ενέργειες)
- Εσωτερικές επιθεωρήσεις και εκπαιδεύσεις (έγκαιρη προετοιμασία για την τελική αξιολόγηση)\
- Επιθεώρηση Αξιολόγησης - ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ



Πράγματα που θα μπορούσαν να γίνουν διαφορετικά

- το θέμα της διαθεσιμότητας των μελών της Επιτροπής Ποιότητας λόγω του μεγάλου πλήθους της
- το θέμα της εξάρτησης της οργάνωσης του ΣΔΠ από την οργάνωση της εταιρίας και οι επιπτώσεις του συνεχώς εξελισσόμενου επιχειρηματικού περιβάλλοντος του χώρου της πληροφορικής στο ΣΔΠ
- το θέμα της κατανόησης της σημαντικότητας του ρόλου των μελών της Επιτροπής Ποιότητας και της σημασίας της εκπαίδευσης στην κατανόηση του ρόλου αυτού



Μελλοντικοί Στόχοι

- Συνεχής βελτίωση
- Ανάπτυξη Συστήματος Μετρήσεων Ποιότητας
- Επιδίωξη κατάκτησης θεσμοθετημένων βραβείων ποιότητας
- Ανάπτυξη Συστήματος Επιβράβευσης Προσωπικού



Επίλογος

- Κρίσιμος παράγοντας επιτυχίας ενός ΣΔΠ είναι η δέσμευση της διοίκησης
- Εξίσου σημαντική η καθολική συμμετοχή των εργαζομένων
- Παρόλο που η ύπαρξη ενός ΣΔΠ από μόνη της, δεν αποτελεί πανάκεια και δεν πρόκειται να επιφέρει την επιτυχία ή την αποτυχία ενός έργου λογισμικού, είναι σίγουρο ότι συμβάλλει στη βελτίωση της ποιότητας ενός προϊόντος λογισμικού και των παρεχόμενων υπηρεσιών.