

Тишина А.О. студент,

3 курс, Институт финансов, экономики и управления,

Тольяттинский государственный университет,

Тольятти (Россия)

Tishina A.O. student,

3 course, Institute of Finance, Economics and Management,

Togliatti State University,

Togliatti (Russia)

5 СПОСОБОВ ПОДГОТОВИТЬСЯ К БУДУЩЕМУ КАЧЕСТВА СЕЙЧАС.

Аннотация: в данной статье рассказывается о том, как будет выглядеть качество в будущем. Это все описывается двумя учеными, которые описали 5 способов подготовиться к тотальному изменению в области качества.

Ключевые слова: будущее, качество, аналитика, клиент, бизнес.

5 WAYS TO PREPARE FOR THE FUTURE OF QUALITY NOW.

Annotation: This article describes what quality will look like in the future. This is all described by two scientists who have described 5 ways to prepare for total change in quality.

Keywords: future, quality, analytics, customer, business.

Несколько месяцев назад стратегический партнер MasterControl опубликовал отчет под названием “Качество 2030: качество внутри”. Затем на саммите мастеров 2019 года докладчики Раджеш Мисра и Анудж Кападия использовали эту информацию, чтобы объяснить, как будет выглядеть будущее качества в отрасли наук о жизни. Это будущее

предполагает, что качество внедряется во всей компании, а не только в отделе качества. Технологии и цифровые инновации станут ключевым фактором, способствующим этой трансформации к более активному и, в конечном счете, прогнозирующему подходу к качеству.

Пока Мисра и Кападия говорили о будущем, им было совершенно ясно, что некоторые из этих тенденций уже существуют, и компаниям нужно начинать готовиться уже сейчас. Они предоставили пять способов, которыми компании могут стать более активными с существующими технологиями, чтобы лучше подготовиться к будущему.

1. Продвинутая аналитика данных и машинное обучение для выявления узких мест в качестве.

Искусственный интеллект (ИИ) постепенно становится все более включенным в то, как мы ведем бизнес, и индустрия наук о жизни не должна быть исключением. Одной из ветвей ИИ является машинное обучение, в котором программа “учится”, идентифицируя шаблоны, из которых она затем может предсказать результат. Примером этого может быть компания медицинского оборудования, которая анализирует данные жалобы, чтобы определить, когда возникнет проблема. Чтобы сделать это эффективно, все данные о жалобах должны храниться в централизованном цифровом хранилище, чтобы качество могло увидеть проблему и смягчить ее.

Технология для этого существует сейчас, и компании инвестируют в нее. Согласно опросу, KPMG за 2019 год, 20% компаний уже используют платформы по требованию, интернет вещей, роботизированную автоматизацию процессов, искусственный интеллект или машинное обучение. Даже те, кто не сделал этих инвестиций, движутся в этом направлении. По оценкам того же опроса, 52% организаций увеличат свои расходы на технологии в следующем году. Готовиться к будущему качества означает инвестировать сейчас в эти инновационные технологии.

2. Качество не только соблюдение нормативных требований: способ повысить эффективность и результативность бизнеса.

Соответствие важно, но качество может и должно влиять на остальную часть бизнеса. Иногда качество принимает “подход лейкопластыря”, быстро устраняя проблемы, не глядя на первопричину проблемы или пытаясь предотвратить будущие проблемы. Некоторые компании достаточно дальновидны, чтобы проявлять инициативу в управлении качеством. В современном нормативном ландшафте это становится необходимостью. С одной стороны, многие компании продают на международном уровне, через юрисдикции нескольких регулирующих органов. Несмотря на некоторое совпадение конкретных правил, усилия, которые окупятся в каждом случае, заключаются в улучшении общего качества. Это представление о большой картине оказывает преобразующее влияние на организацию, в отличие от решения одной проблемы.

Часть этого подхода к большой картине выводит качество за рамки отдела качества. Качество должно стать частью культуры организации, которая пронизывает все, что делает компания. Однако КПМГ говорила не только о разрушении силосов внутри организации; они говорили о силосах, которые существуют между организациями. Качество 2030 устраняет ведомственные силосы, например, между качеством и производством, но также устраняет силосы между производителями и поставщиками и даже регулируемыми органами. Компании могут предпринять шаги в этом направлении уже сейчас, оцифровав программные решения, которые обеспечивают связь между несколькими отделами, тем самым удаляя эти бункеры.

3. Станьте ближе к клиентам: аналитика клиентов для выявления проблем и их решения.

Отделы качества медицинских устройств или фармацевтических компаний обычно не взаимодействуют с пациентами, которые в конечном итоге

получают выгоду от их продуктов. По словам Мисры и Кападии, это ошибка. Здоровоохранение все больше становится ориентированным на потребителя бизнесом, и это должно распространяться на компании в области естественных наук, которые предоставляют продукты для потребителей. Это упоминается в Законе о лечении 21-го века, который требует сбора данных об опыте пациентов в процессе разработки лекарств.

Докладчики предложили использовать более прямой подход к получению отзывов потребителей, разговаривая с пациентами и врачами. Это более проактивно, чем ожидание поступления жалоб. Разговаривая с потребителями на ранней стадии, компании узнают, как повысить качество сверх того, что требуют правила. Более того, поскольку пациенты играют более активную роль в своем здравоохранении, их восприятие фармацевтических компаний и компаний медицинского оборудования более важно, чем в прошлые годы.

4. Улучшенная гармонизация и мониторинг процесса качества для снижения общих затрат.

Одним из неожиданных выводов из презентации КПМГ стала идея улучшения качества за счет работы с конкурентами. Мисра и Кападия не предполагают, что компании делятся собственными данными, но что они делятся информацией о процессах качества, которые могут принести пользу всей отрасли. The Case for Quality уже использует эту идею, собирая информацию от компаний высшего качества медицинского оборудования, которые могут принести пользу другим компаниям.

5. Системы обучения и коммуникации для создания компетентности и культуры качества.

Возможно, самый эффективный способ проактивно подходить к качеству – это обучение и оцифрованная система, которую использует компания. Проблема в том, что это может означать большие капитальные ремонты

текущих процессов и систем компании. Например, если компания имеет разные системы менеджмента качества (СМК) для каждого сайта, данные для этих сайтов должны быть собраны вручную для использования. Ручной ввод данных увеличивает вероятность человеческой ошибки и ставит под угрозу целостность данных. Вот почему Мисра и Кападия поощряют переход от бумажных или изолированных систем к цифровым централизованным.

Им обоим было ясно, что оцифровка и автоматизация не устроят качественные рабочие места — это просто вернет фокус работы на деятельность с добавленной стоимостью. Это скучные, однообразные задачи, которые будут устранены. И это шаг, который компании могут сделать сейчас. Технология уже существует, и после ее внедрения специалисты по качеству могут посвятить свои усилия активному улучшению качества.

Список используемой литературы:

1. "Повышение эффективности качества с помощью анализа данных", SEV Quality Leadership Council (Gartner), 2017.
2. "Смелое будущее для регулирования наук о жизни – прогнозы 2025", Центр решений в области здравоохранения "Делойт", ноябрь 2018 года.
3. "Будущее регулирования – принципы регулирования новых технологий", Deloitte Insights, 19 июня 2018 года.
4. Гродзенский, С.Я. Менеджмент качества. Учебное пособие / С.Я. Гродзенский. — М.: Проспект, 2015. — 200 с.