

IL SALVADANAIO DELLA QUALITA’

IL RESPONSABILE QUALITA’ NEL RUOLO DI “CONTROLLER” DEI COSTI DELLA QUALITA’

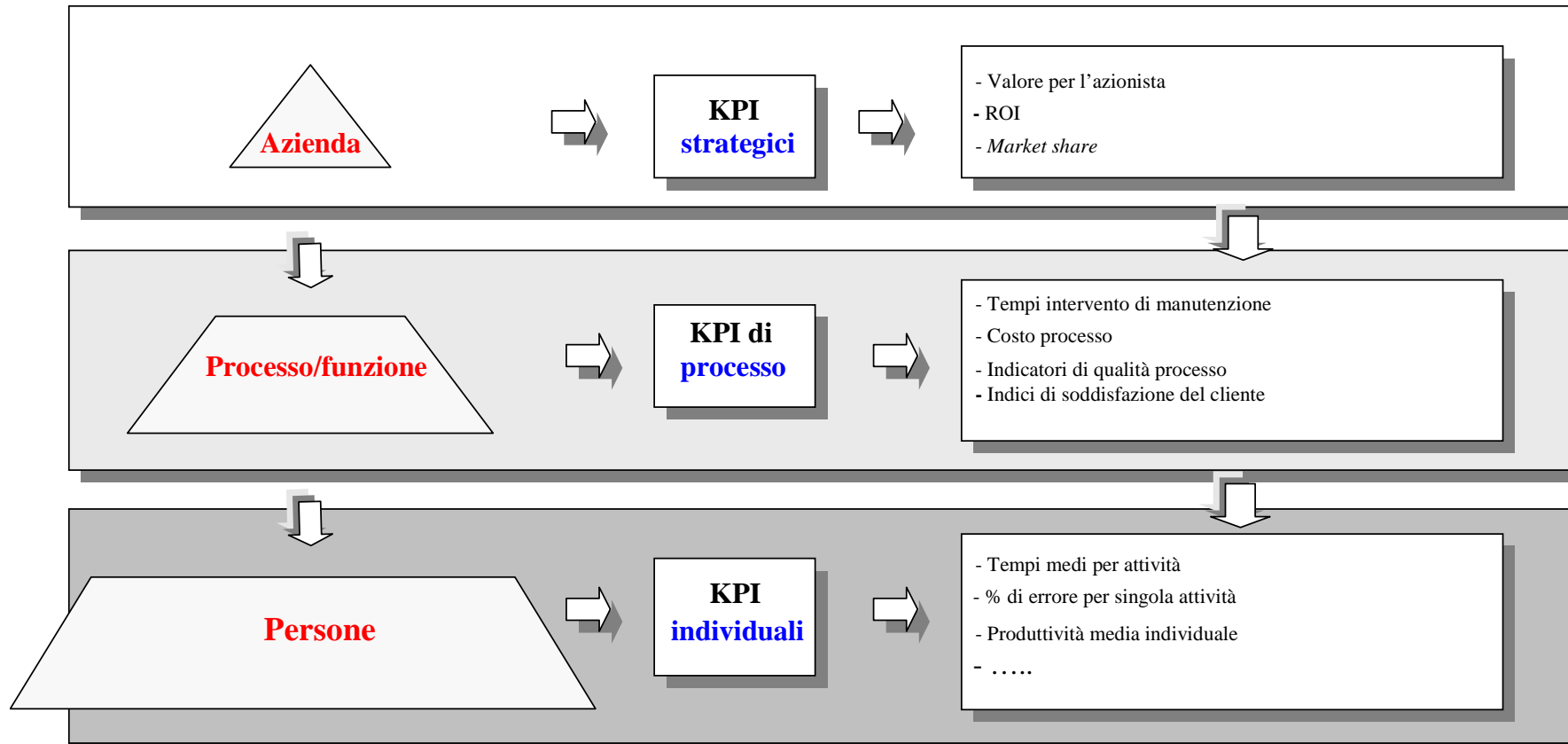
Materiale didattico ad uso esclusivamente interno

INDICE DISPENSE DEL CORSO AICQ

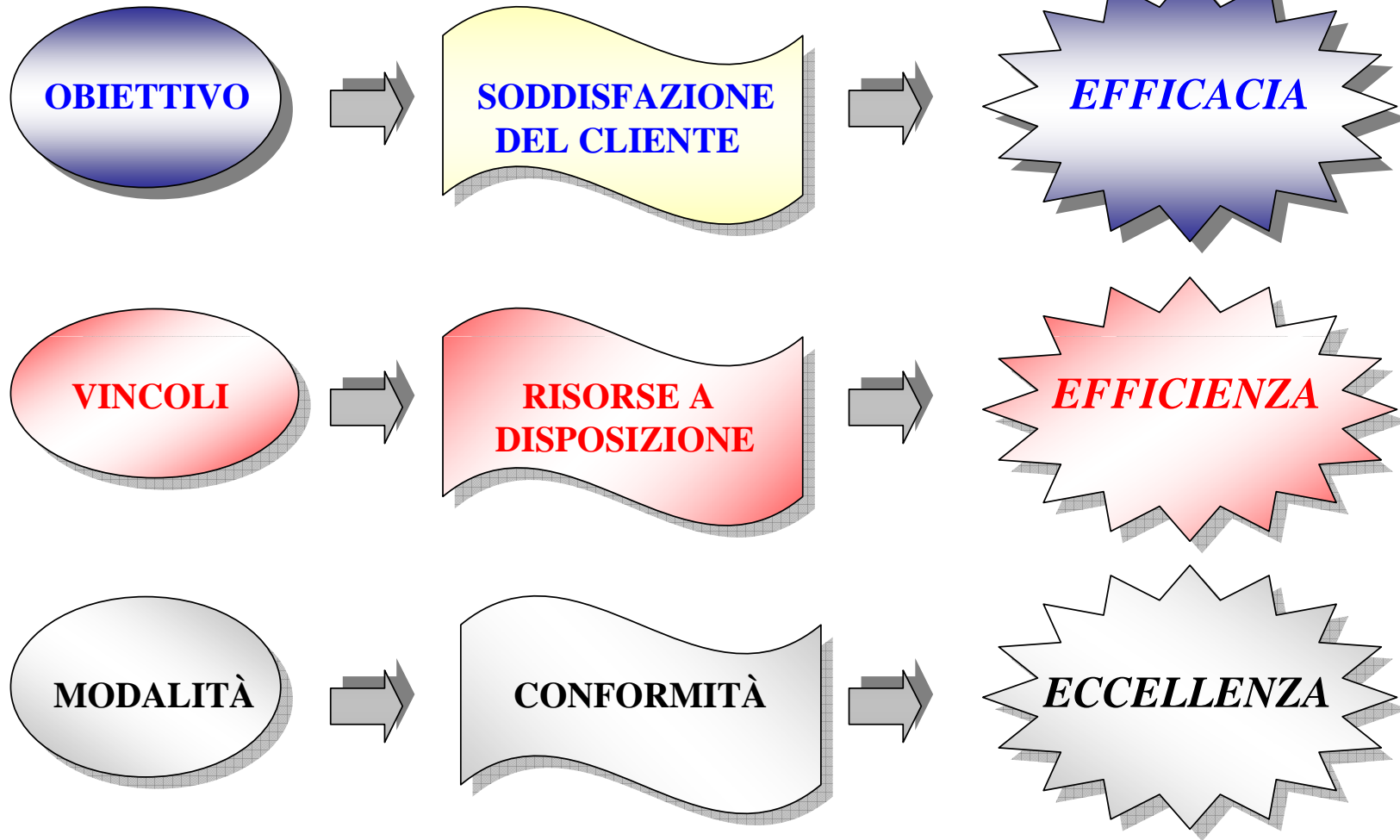
- ✓ **BASIC ECONOMICI E FINANZIARI**
- ✓ **REPORT ECONOMICO, MARGINI, PREZZI**
- ✓ **GESTIONE DELLA REDDITIVITA'**
- ✓ **GESTIONE PATRIMONIALE**
- ✓ **GESTIONE DELLA LIQUIDITA'**
- ✓ **I COSTI DELLA QUALITA' (CDQ)**
- ✓ **BIBLIOGRAFIA**

K. P. I. – COSTRUIRE GLI INDICATORI

LIVELLI INFORMATIVI

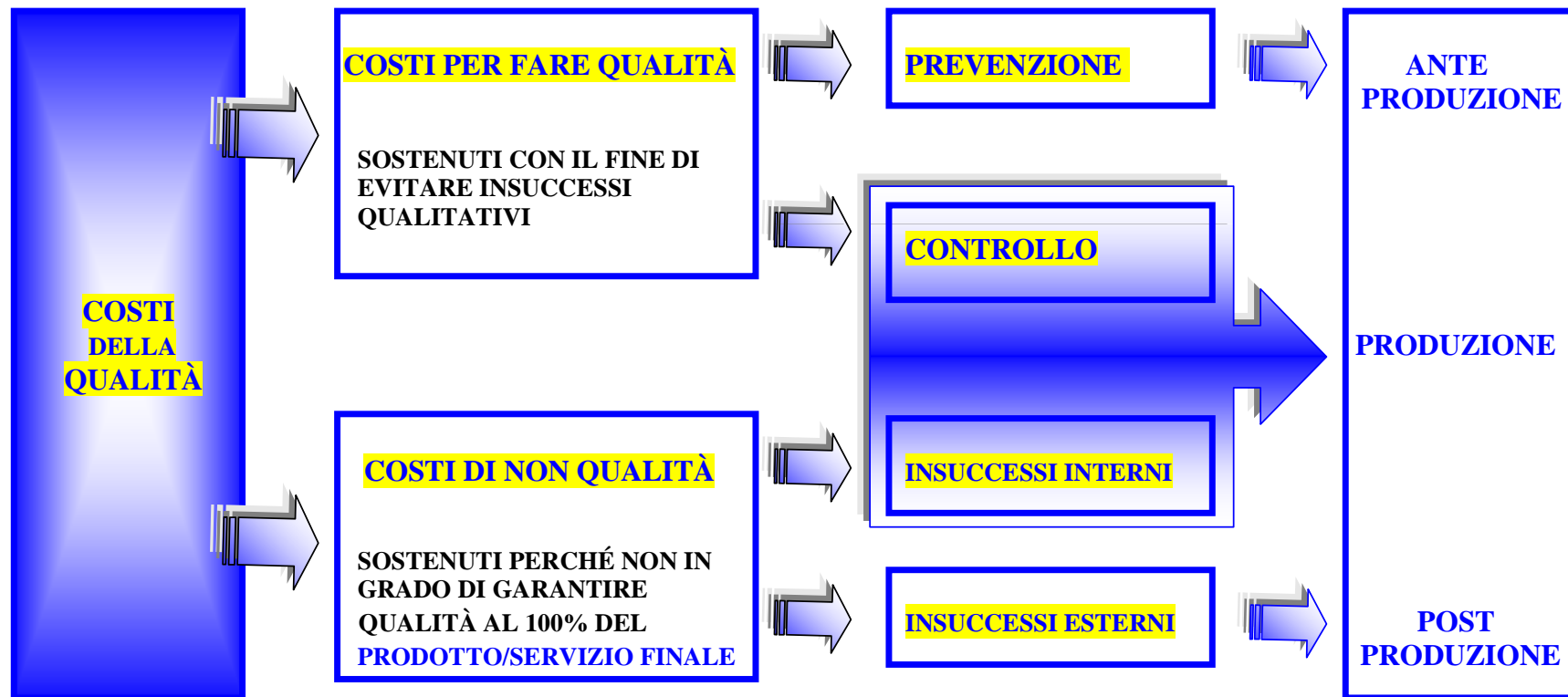


K. P. I. – TIPOLOGIE



GLI INDICATORI DI ECCELLENZA

(NOTI ANCHE COME **COSTI DELLA QUALITÀ - CDQ**)

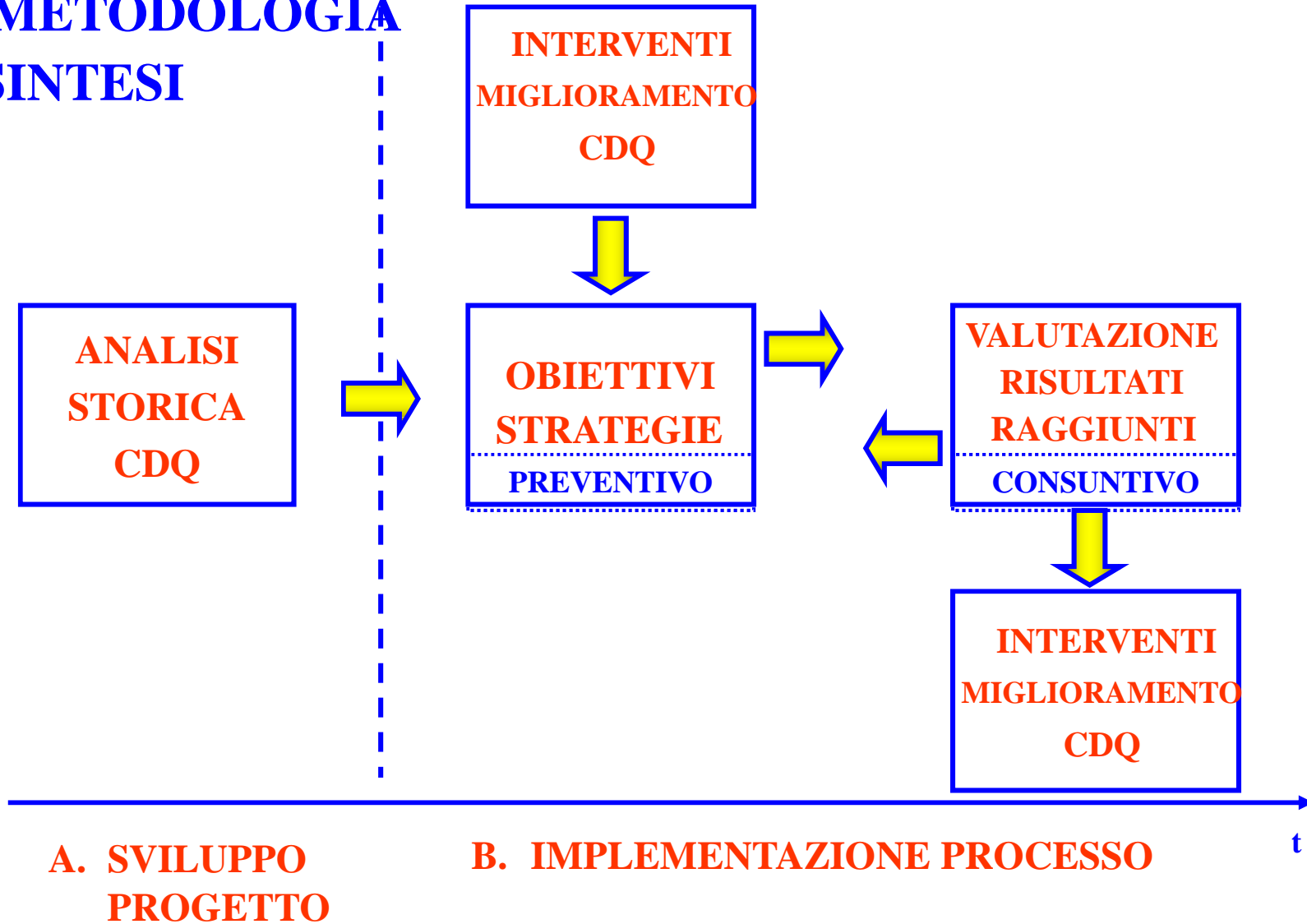


APPLICAZIONI SETTORIALI

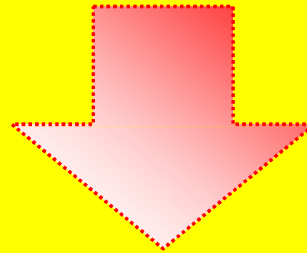
G. D. O. : PRIMA DEL CONTROLLO DELLE DIFERENZE INVENTARIALI

1 - PREVENZIONE	2 - VALUTAZIONE	3 - INSUCCESSI INTERNI	4 - INSUCCESSI ESTERNI
1.1 - FORMAZIONE PERSONALE OPERATIVO	2.1 - CONTROLLI AL RICEVIMENTO 2.2 - CONTROLLI STOCCAGGIO MERCI 2.3 - CONTROLLI PRIMA DELLA SPEDIZIONE 2.4 - CONTROLLO DEI RESI DAI NEGOZI	3.1 - RICONTROLLI 3.2 - DISTRUZIONI INTERNE 3.3 - PERDITE PER FURTI 3.3 - VENDITE FINE STOCK 3.3 - ROTTAMAZIONI NON A SISTEMA	4.1 - RESI DA NEGOZI 4.2 - CONTESTAZIONI 4.3 - ANALISI DEI RESI E DELLE CONTESTAZIONI 4.4 - ERRORI LOGISTICI 4.5 - ANALISI ERRORI

LA METODOLOGIA IN SINTESI



A - SVILUPPO PROGETTO



B - IMPLEMENTAZIONE PROCESSO

IL PROGRAMMA DI CONTROLLO DEI CDQ

A - SVILUPPO PROGETTO

1. MISSION DEL PROGETTO

2. INDIVIDUAZIONE AREA PILOTA

3. GLI ATTORI

4. RILEVAZIONE E VALUTAZIONE CDQ

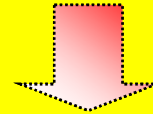
5. INDICI DI CDQ

6. AMPLIAMENTO DEL DATA BASE

A. SVILUPPO PROGETTO

1 - MISSION DEL PROGETTO

MONITORANDO E CONTROLLANDO CDQ:



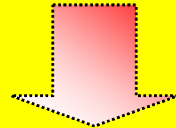
RISPARMIO DI COSTI

(⇓ TEMPI, ⇓ SPRECHI, ⇓ FURTI)

PIÙ

RECUPERO DI RICAVI

(⇓ ROTTAMAZIONI, DISTRUZIONI, VENDITE FINE STOCK, SCARTI, RESI, CONTESTAZIONI, ORDINI ERRATI/INEVASI, ECC)



AUMENTO DEI MARGINI!

A. SVILUPPO PROGETTO

3 - ATTORI

- ✓ ALTA DIREZIONE**
- ✓ RESPONSABILE QUALITÀ**
- ✓ CONTROLLO DI GESTIONE**
- ✓ RESPONSABILE OPERATION**
- ✓ RESPONSABILE SALE**
- ✓ ENTI DI STAFF**

4 - RILEVAZIONE E VALUTAZIONE

VALUTAZIONE: CHECK LIST

Fonte: Quanto costa la qualità – Merico, Baù 1996

ELEMENTI DI COSTO DELLA QUALITÀ	DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ PER LA RILEVAZIONE DEL COSTO DELLA QUALITÀ	FONTE DI RILEVAZIONE		FASE DI RILEVAZIONE		IMPORTO	
		CENTRO DI COSTO	TIPOLOGIA DI COSTO	I	II	RILEVATO	STIMATO
2. VALUTAZIONE	Controllo qualità di materiali/prodotti ricevuti (prove distruttive)						
2.1 Controlli e collaudi di accettaz. al ricevimento	Selezione non conformi e scarti Attivazione in deroga Visite a fornitori per accertamento Qualità						
2.2 Controlli e collaudi di processo	Controllo durante la lavorazione (calibri, istruz.a ciclo, benessere alla Q.tà)						
2.3 Controlli e collaudi sul prodotto finito	Misurazione conformità prodotto finito e certificazione (campionamento per certificazione, tests, certif. di conformità, rapporto di non conformità)						
2.4 Visti ed approvazioni esterne	Predisposizione di documentazione necessaria e di campioni/tests dei processi ispezioni e reporting						
2.5 Valutazione stocks	Ispezione magazzini interni/esterni Analisi dati e definizione interventi (qualità materiali/prodotti conservati)						
2.6 Valutazione Qualità dei fornitori	Misurazione performances dei fornitori (difettosità/attività correttive)						
2.7 Assicuraz. Q.tà fornitori	Dimostraz.e prove ai clienti sul sistema qualità.						
2.8 Auditing sul sistema Qualità	Valutazione periodica dell'efficienza ed aderenza del sistema q.tà alle prescrizioni aziendali						
2.9 Altri costi di valutazione	Verifiche di affidabilità condotte da tecnici Prove interne per il rilascio manutenz./ taratura attrezzature di controllo						
TOTALE VALUTAZIONE 2							

A. SVILUPPO PROGETTO

5 - INDICI DI CDQ

SINTETICI

- ✓ Fornire informazioni a livello aziendale o complessive alla Direzione



ANDAMENTO DEI COSTI DELLA QUALITA'

$$\frac{\text{CDQ (Totale o Categoria)}}{\text{Base di riferimento}} \times 100$$



ANALISI DELLA STRUTTURA DELLA QUALITA'

$$\frac{\text{Categoria di CDQ}}{\text{Totale CDQ}} \times 100$$

ANALITICI

- ✓ Fornire informazioni specifiche o di contenuto tecnico per il Management intermedio e di linea.

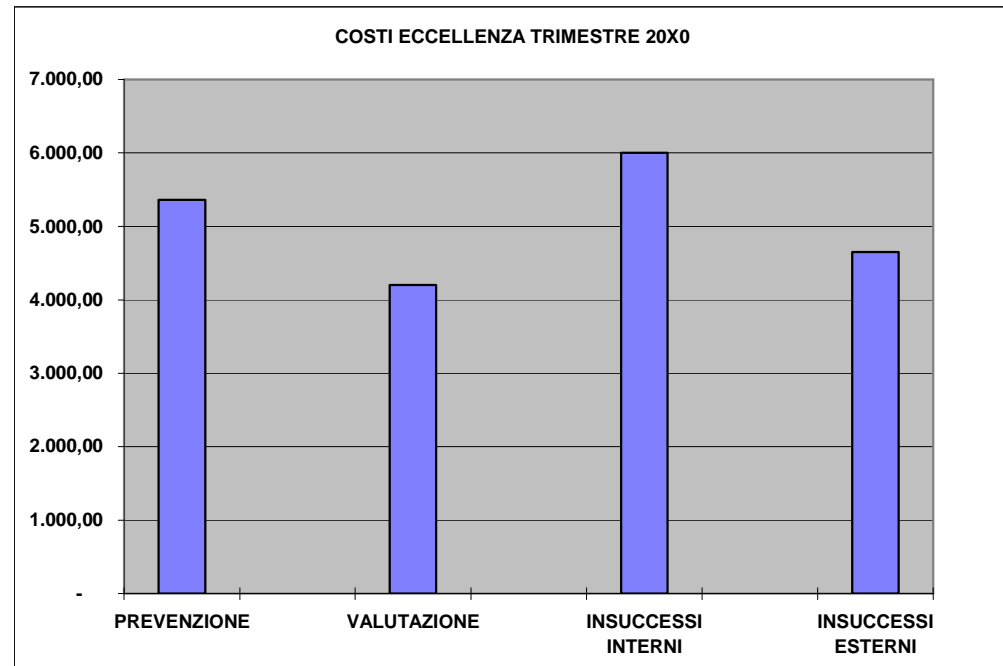
Studio Baù - Consulenti di Direzione e Commercialisti
Villaggio del Sole 11/1 - 10040 Almese (To)

A. SVILUPPO PROGETTO

5 - INDICI DI CDQ

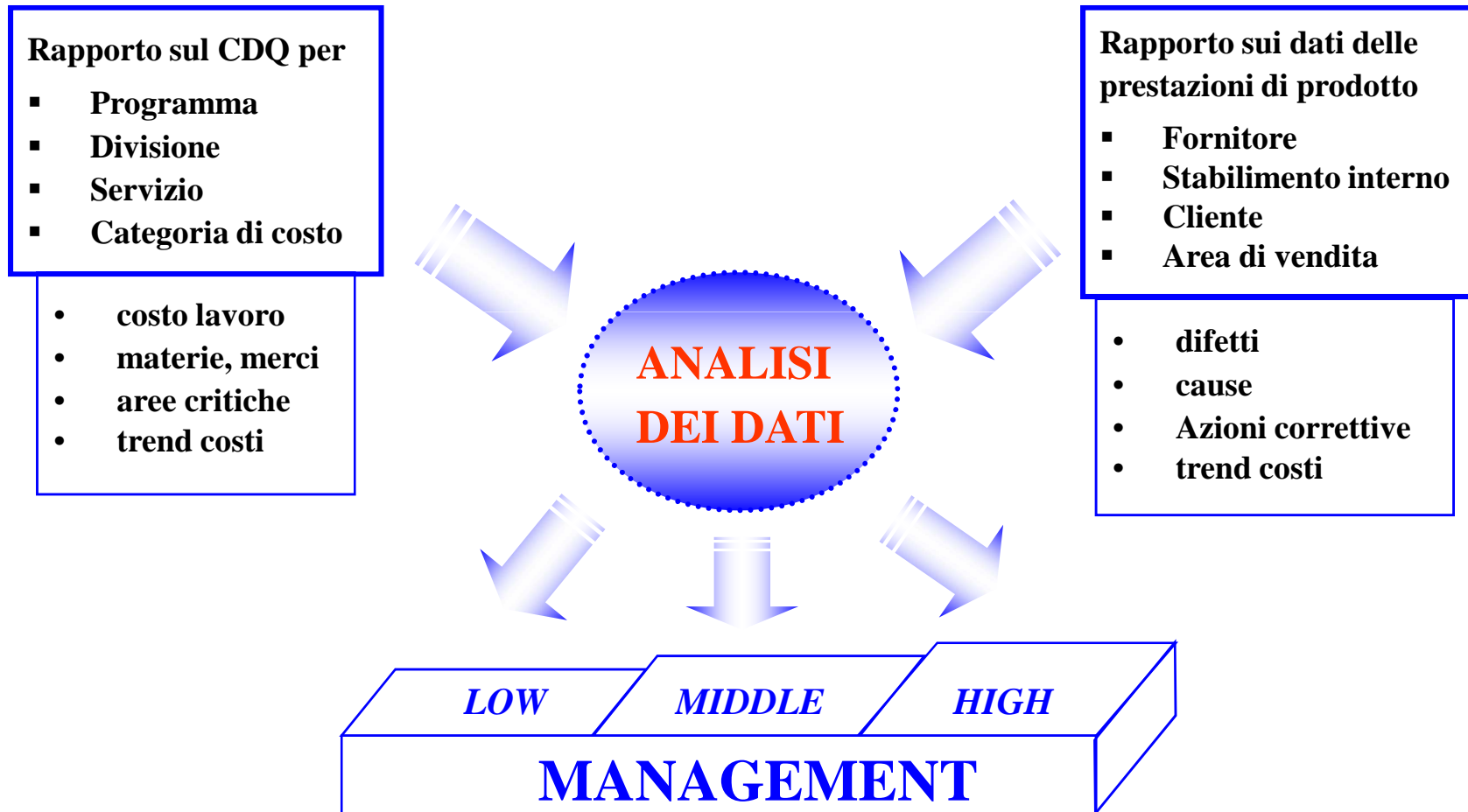
ANALISI STRUTTURA DEI CDQ

Codice	CATEGORIE	IMPORTO	
		Assoluto	%
1	PREVENZIONE	5.360,00	26,5
2	VALUTAZIONE	4.200,00	20,8
3	INSUCCESSI INTERNI	6.000,00	29,7
4	INSUCCESSI ESTERNI	4.650,00	23,0
	TOTALE	20.210,00	100,00

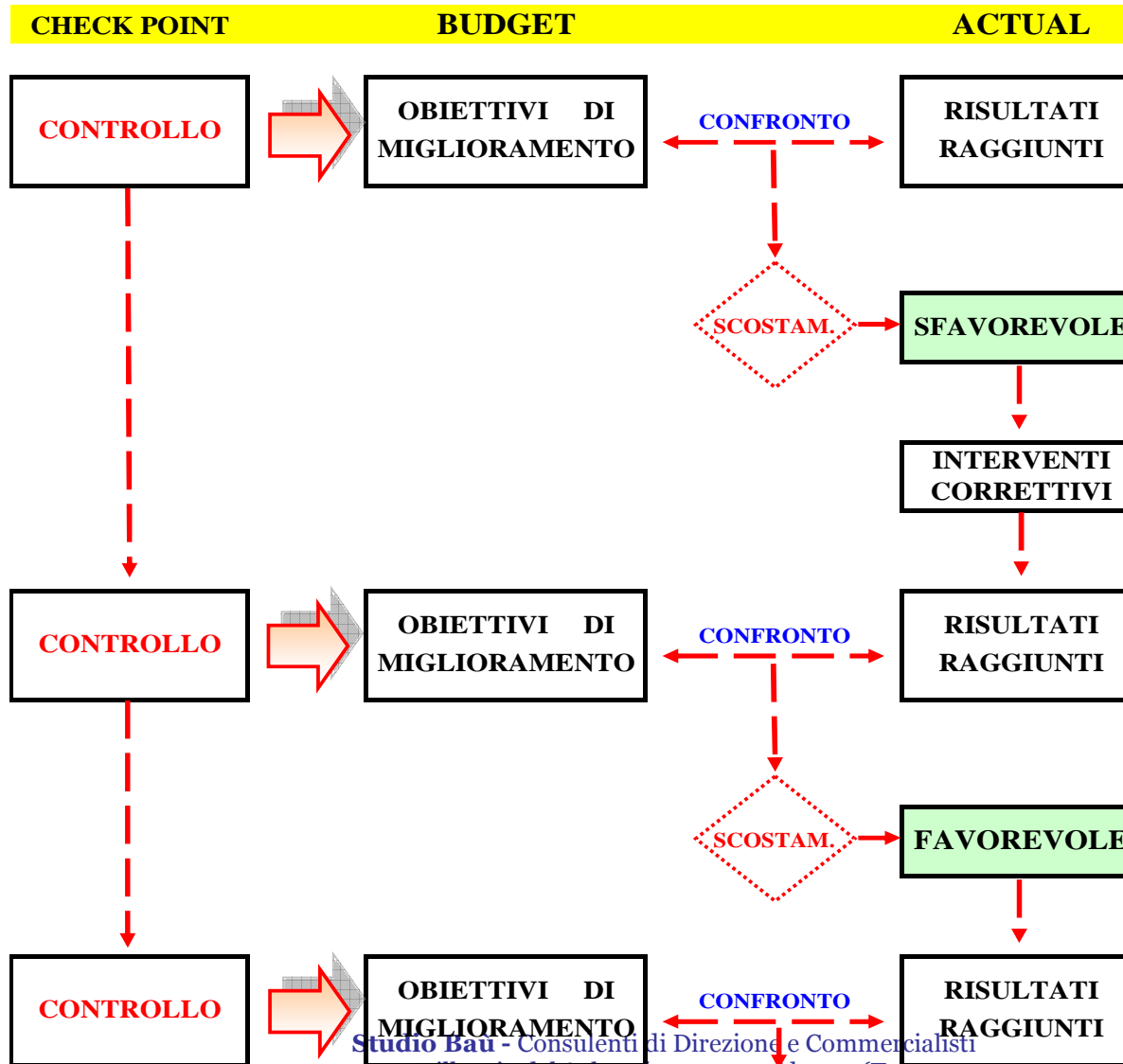


B. IMPLEMENTAZIONE PROCESSO

7 - REPORTING ALLA DIREZIONE



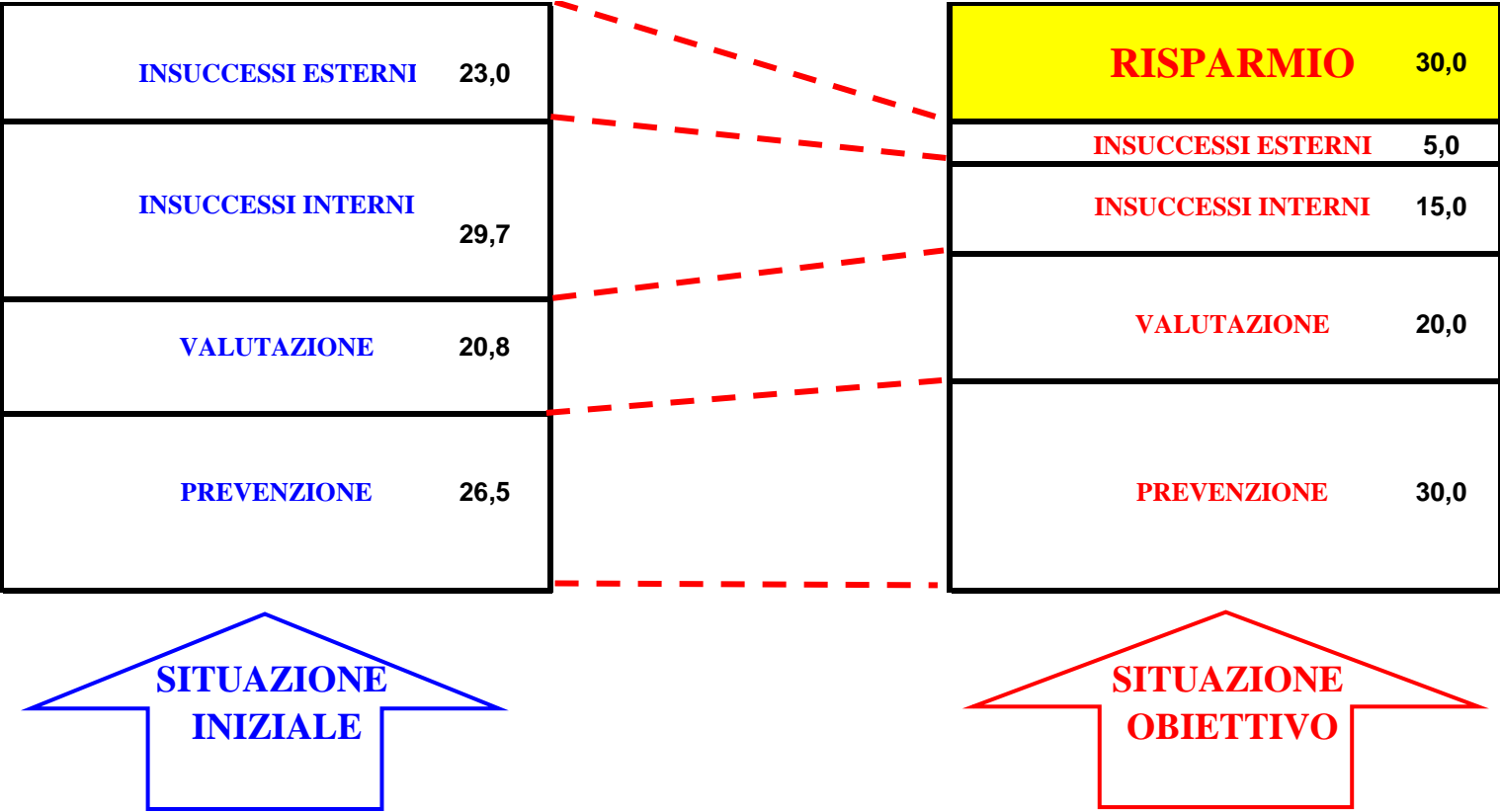
8 - ANALISI SCOSTAMENTI



Studio Bau - Consulenti di Direzione e Commercialisti
 Villaggio del Sole 11/1 - 10040 Almese (To)

B. IMPLEMENTAZIONE PROCESSO

8 - OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO



9 - MIGLIORAMENTO CONTINUO

CASO AZIENDALE: **DOPO** LA RILEVAZIONE DELLE D. I.

1 - PREVENZIONE	2 - ACCERTAMENTO	3 - INSUCCESSI INTERNI	4 - INSUCCESSI ESTERNI
1.1 - DEFINIZIONE DI UN ADEGUATO PIANO DEI CONTI	2.1 - CONTROLLI AL RICEVIMENTO	3.1 - RICONTROLLI	4.1 - RESI DA NEGOZI
1.2 - PROGETTAZIONE DI PROCEDURE DI INVENTARIO	2.2 - CONTROLLI STOCCAGGIO MERCI	3.2 - ERRORI NEI CARTONAGGI	4.2 - CONTESTAZIONI
1.3 - IN-FORMAZIONE PERSONALE OPERATIVO	2.3 - CONTROLLO DEI RESI DAI NEGOZI	3.3 - FURTI DA PARTE DI PERSONALE	4.3 - ERRORI LOGISTICI
1.4 - PROGETTAZIONE ALARM A SISTEMA	2.4 - CONTROLLO EFFICACIA SISTEMI INFORMATIVI	3.4 - ANALISI DEI RESI E DELLE CONTESTAZIONI	4.4 - ANALISI ERRORI
1.5 - PROGETTAZIONE PROCEDURA RESI	2.5 - CONTROLLO CORRETTO UTILIZZO DEI CODICI	3.5 - ANALISI SISTEMI ATTUALI DI CONTROLLO	4.5 - PERDITE DI MERCATO
1.6 - PIANIFICAZIONE STD QUALITA' E PERFORMANCE CON GLI OUTSOURCER (VETTORI E OPERATORI DI LINEA)	2.6 - CONTROLLI PRIMA DELLA SPEDIZIONE	3.6 - ERRORI DI PREPARAZIONE	
1.7 - MESSA IN SICUREZZA DELLE STRUTTURE LOGISTICHE			

IL SALVADANAIO DELLA QUALITA'

PROSSIMAMENTE:

INTEGRAZIONE KPI QUALITA'

E KPI CONTROLLO DI GESTIONE

Materiale didattico ad uso esclusivamente interno

**GRAZIE
PER L'ATTENZIONE**

**Aldo Merico
Carlo Baù**