

Consulenza e Software, insieme per la certificazione ISO 9001-2015: presentazione di un caso reale

Workshop

Pier Alberto Guidotti
QualiWare

Alberto Mari
NCG

Francesco Bassi
Soluzioni

Bologna, 6 settembre 2016

Il valore della qualità

L'obiettivo è “**attrarre**”

l'interesse direzionale

Se non oggi quando?

Formiamoci

Capiamo come fare



Sistemi come mezzi per raggiungere obiettivi

Obiettivi di chi?

Addetti
qualità

Imprenditori
Manager

Importanza	Aspetti/driver	Importanza
+++	Conformità	-
++	Certificazione	--
+	Efficacia	+
-	Efficienza	++
--	Risparmi/margini	+++
---	Clienti/mercati	++++
--?	Rischi	++?

WORST



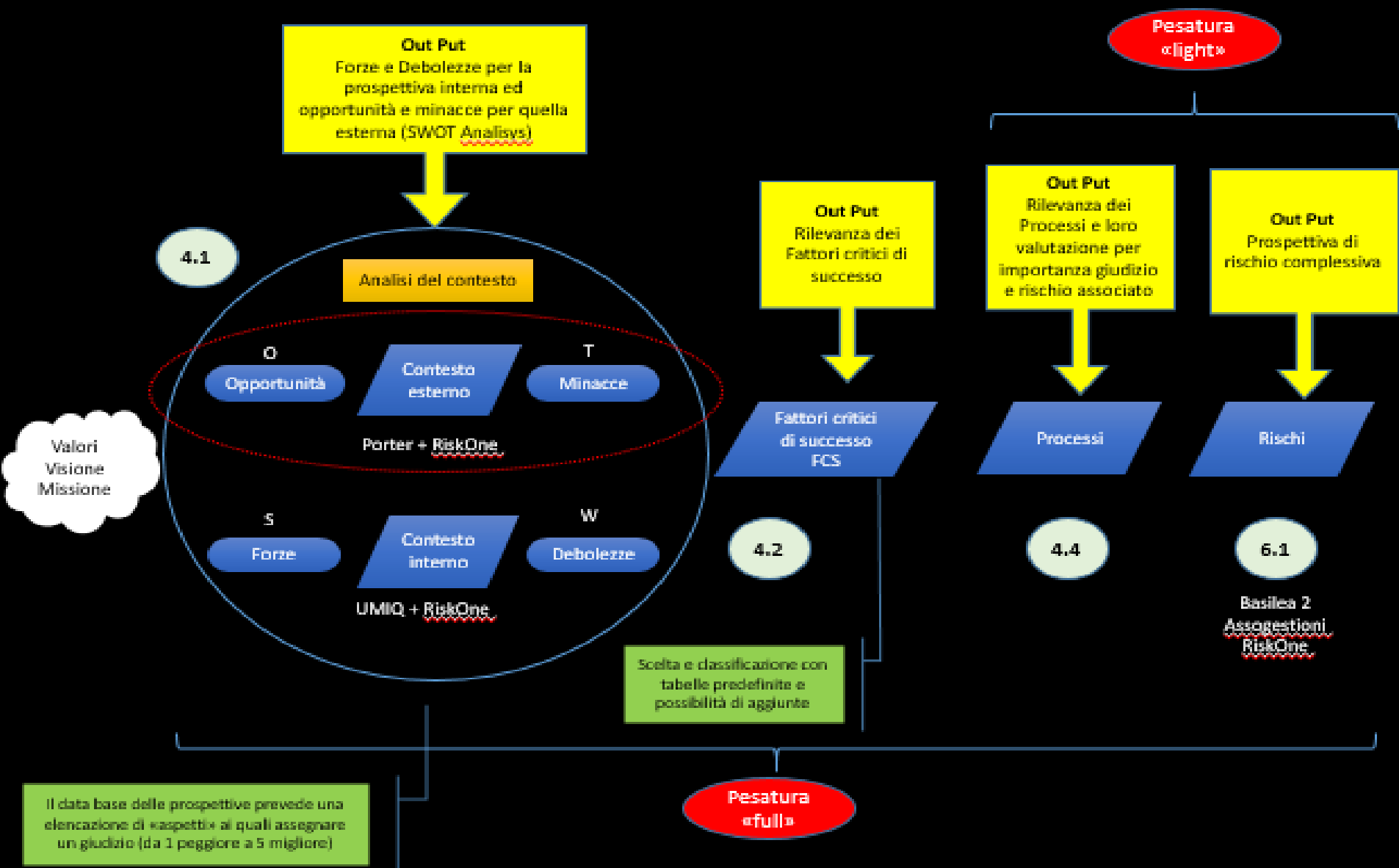
BEST

Il percorso di buon senso organizzativo

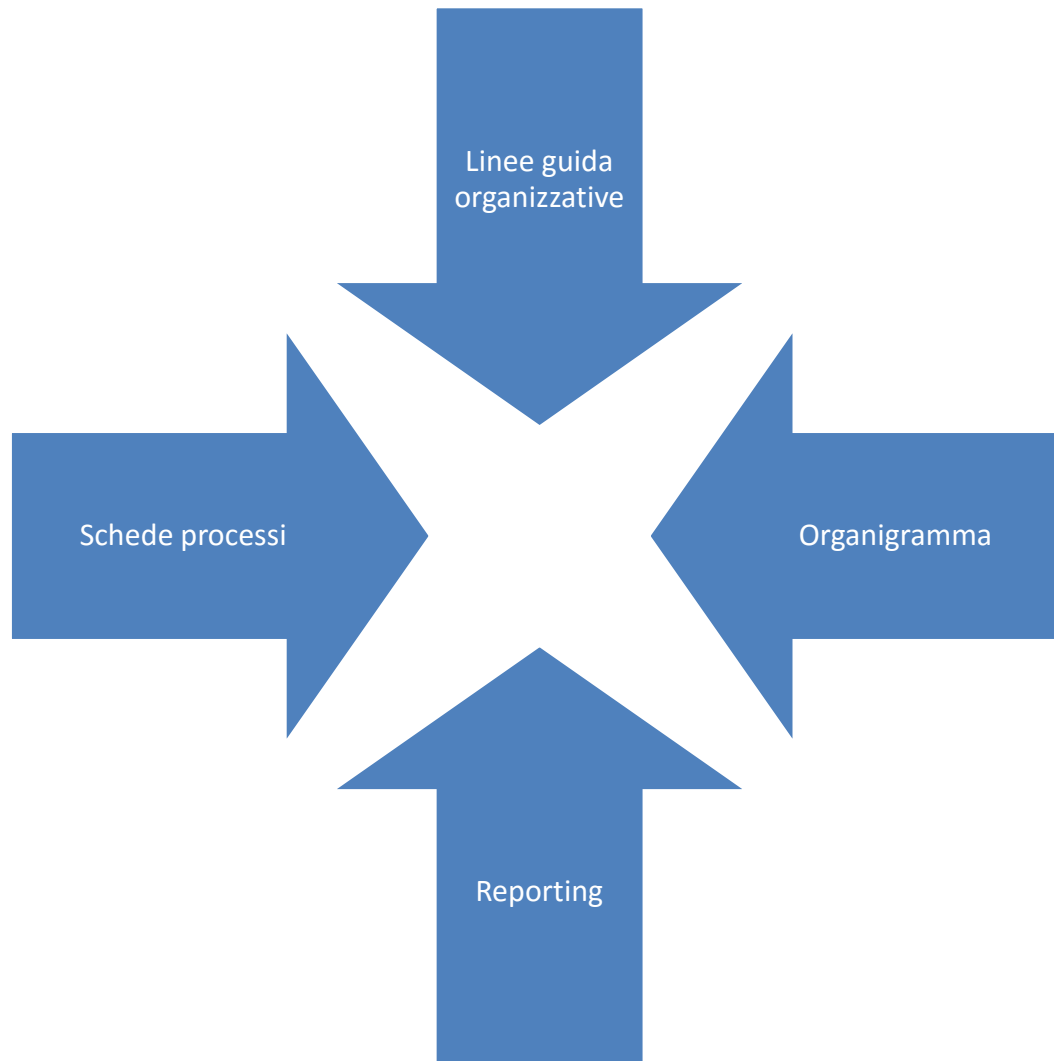


R
I
S
C
H
I

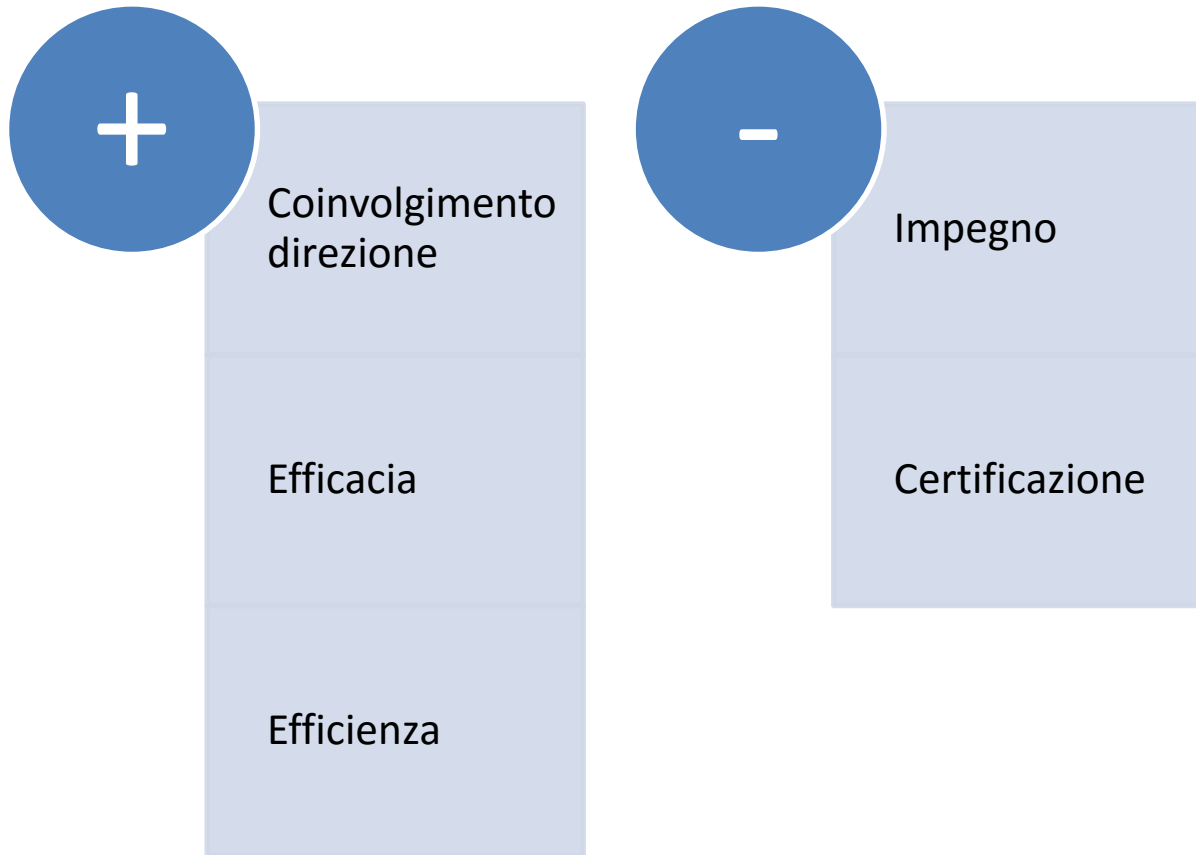
RiskOne la ISO 9001 e l'ERM



Esperienze: la struttura dei nuovi SGQ



Esperienze



Linee guida organizzative

Il documento si pone l'obiettivo di rendere disponibili alle parti interessate le principali informazioni aziendali che permettono di capire in estrema sintesi:

- Chi siamo
- Cosa facciamo
- Con chi lo facciamo, la nostra catena di fornitura
- Per chi lo facciamo, clienti e parti interessate
- Quali sono i nostri concorrenti
- Come lo facciamo, qual è la nostra struttura organizzativa
- In che modo ci controlliamo in funzione degli obiettivi
- Quali sono i nostri fattori critici di successo

Linee guida organizzative

Il percorso previsto a livello metodologico prevede i seguenti passi:

- Descrizione della storia dell'azienda e della "visione" e "missione" che la caratterizzano
- Prodotti / servizi offerti al mercato
- Campo di applicazione del sistema di gestione per la qualità
- Parti interessate con identificazione dei requisiti relativi e applicabili al sistema di gestione
- Analisi del contesto esterno ed interno
- Individuazione delle principali opportunità minacce forze e debolezze emerse (prospettiva di rischio)
- Obiettivi strategici ed organizzativi
- La struttura organizzativa
 - Organigramma e mansioni
 - Processi aziendali
- Sistema di controllo

Elementi chiave

I processi ed il sistema di gestione per la qualità realizzati sono le azioni principali di riduzione dei rischi sviluppate.

Il monitoraggio, come specificato nei processi stessi permette il costante controllo e il miglioramento periodico.

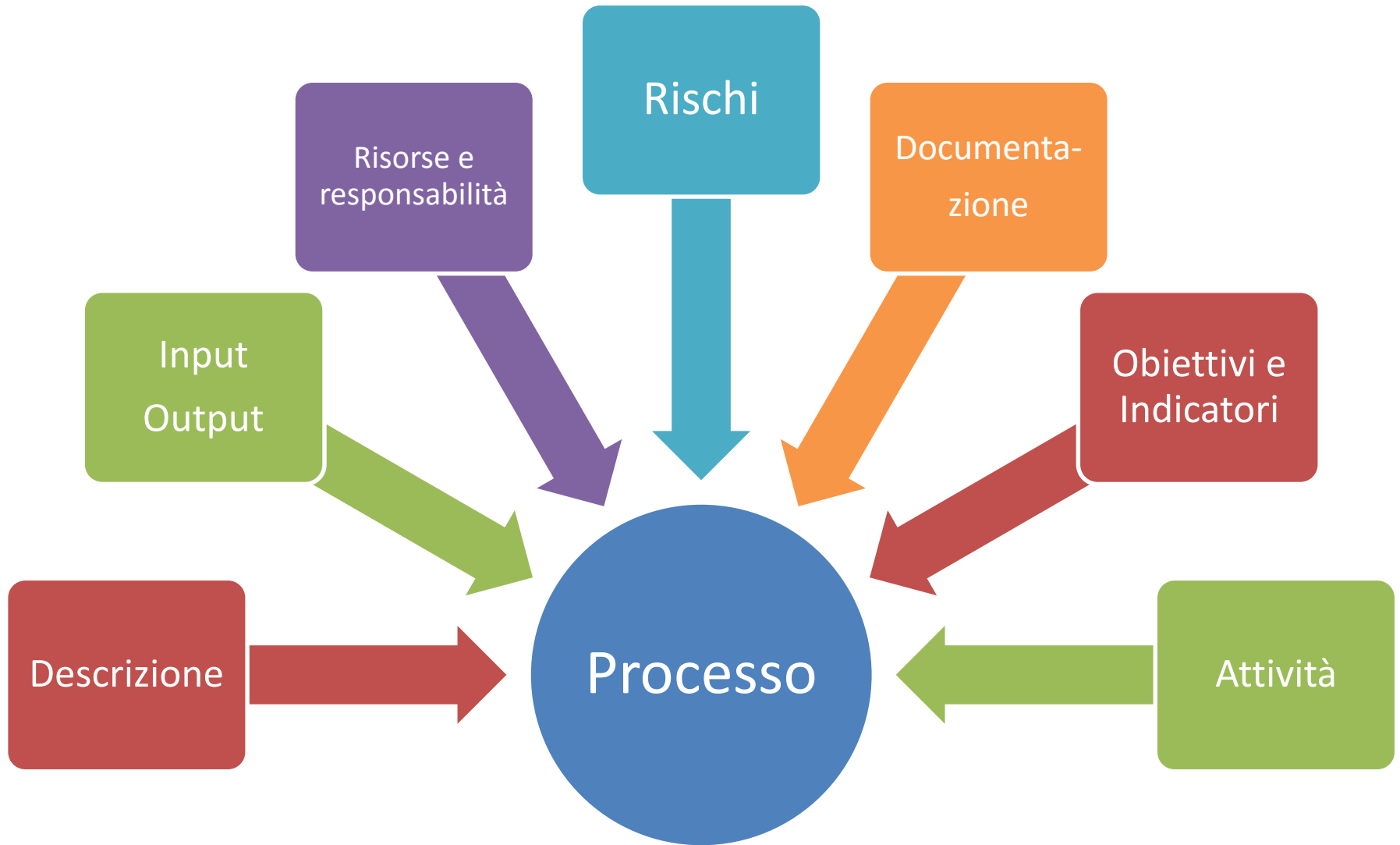
Tutto il percorso, le scelte effettuate in merito ai processi, gli obiettivi e gli indicatori sono “gestione del rischio” che affrontiamo tutti i giorni con il nostro modello di gestione.

ISO 9001:2015 e processi

ISO 9001:2015: p.ti 4.4.1 e 4.4.2

- ✓ *determinare gli **input** necessari e gli **output** attesi;*
- ✓ *determinare la sequenza e l'interazione di tali processi;*
- ✓ *determinare e applicare i criteri e i metodi (compresi il **monitoraggio**, le misurazioni e gli indicatori di prestazione correlati)*
- ✓ *determinare le **risorse***
- ✓ *affrontare i **rischi***
- ✓ *mantenere **informazioni documentate** per supportare il funzionamento dei processi;*
- ✓ *conservare **informazioni documentate** affinché si possa avere fiducia nel fatto che i processi sono condotti come pianificato.*

ISO 9001:2015 e processi



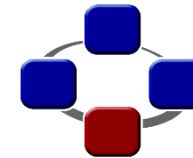
Il ruolo del software integrato



Il ruolo del software integrato

- ✓ Processi e Rischi sono entità da **caratterizzare** in modo strutturato.
- ✓ La caratterizzazione dei processi, in particolare, fa uso di informazioni già presenti nei sistemi informativi (es. indicatori).
- ✓ Ne consegue che sia consigliabile dotarsi di strumenti **software integrati con gli altri applicativi aziendali.**

La piattaforma QualiWare



QualiWare
by Analysis

FRAMEWORK
FORM, WORKFLOW,
REPORT &
DASHBOARD
DESIGNER

SICUREZZA

AMBIENTE

PROGRAMMAZIONE
DELLE ATTIVITA'

CONTROLLO E
REGISTRAZIONE

PROCESSI E RISCHI

QUALITA'

GESTIONE DEI
DOCUMENTI E DELLE
INFORMAZIONI

ANALISI DEI DATI



ESSERE CONSULENTI



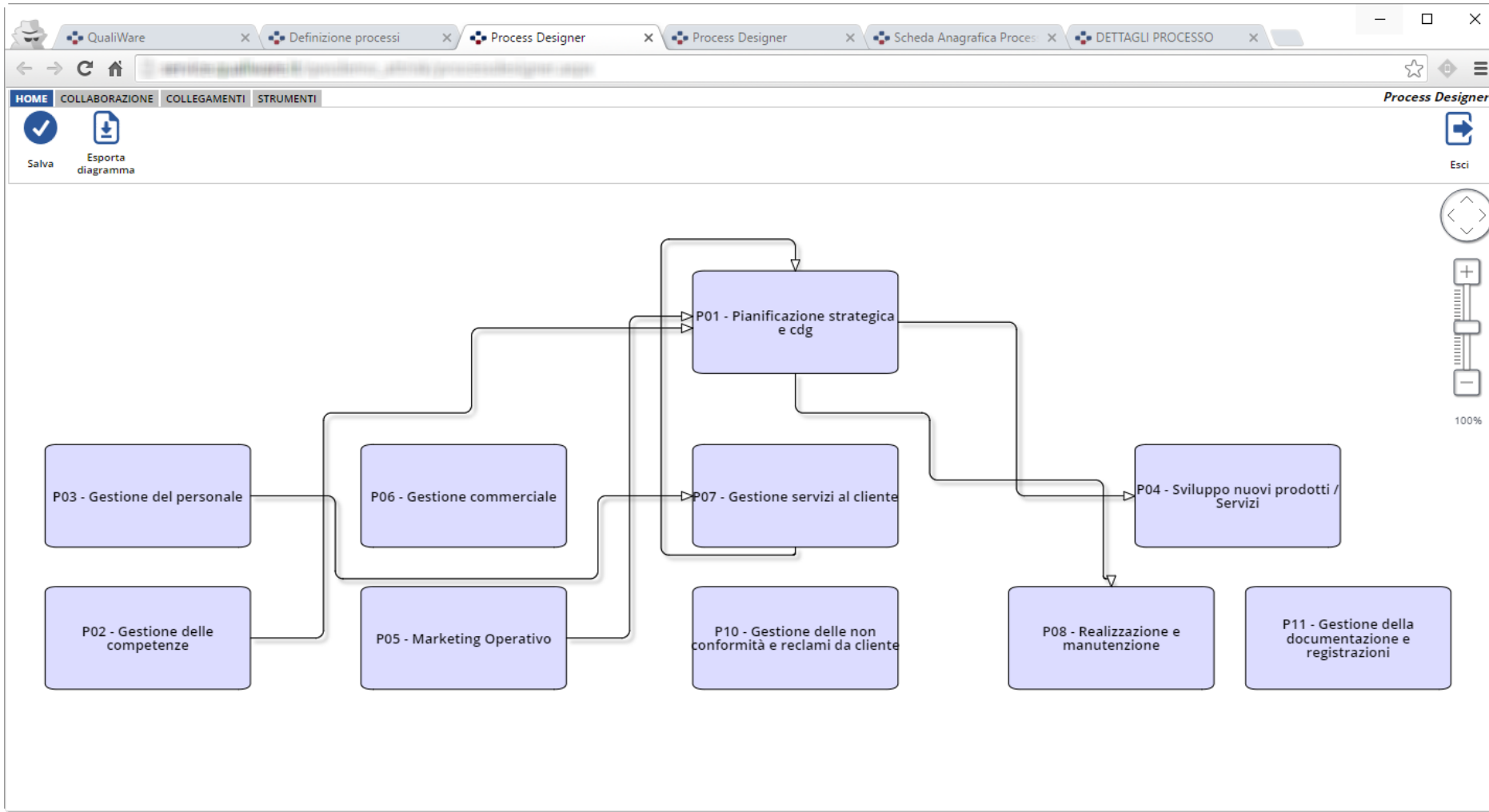
La nuova norma ISO 9001, dalla Qualità alla gestione di impresa

Il modulo Processi di QualiWare

The screenshot displays the QualiWare Process Designer interface. The browser tabs include QualiWare, Definizione processi, Process Designer, Scheda Anagrafica Proces, and DETTAGLI PROCESSO. The main content area is titled "Definizione processi" and features a toolbar with icons for "Aggiungi", "Salva", "Annulla", "Elimina", "Stampa Processo", "Stampa Attività-Risorse", and "Diagramma Processi". A status message indicates the last modification on 23/08/2016 at 09:58:25 by the System Administrator. Below the toolbar is a table listing processes with columns for Codice, Padre, Descrizione, Tipo, Ente, Ente 2, Inizio valid., and Fine valid. The table contains 15 rows of process data. On the right, a sidebar titled "Documenti collegati" shows a tree view for "Processo aziendale P01 - Pianificazione s" with sub-items "Rapporto di verifica ispettiva (1)" and "Risorse (14)". At the bottom, there are buttons for "Apri Dettagli Processo", "Gestione Indicatori", and a checkbox for "Mostra solo processi attivi".

Codice	Padre	Descrizione	Tipo	Ente	Ente 2	Inizio valid.	Fine valid.
P01		Pianificazione strategica e cdg		DG - DIREZIONE GENERALE		01/01/2014	
P02		Gestione delle competenze					
P03		Gestione del personale					
P04		Sviluppo nuovi prodotti / Serv...					
P05		Marketing Operativo					
P06		Gestione commerciale					
P07		Gestione servizi al cliente					
P08		Realizzazione e manutenzione					
P10		Gestione delle non conformità..					
P11		Gestione della documentazion..					
P15		Gestione degli acquisti					

Il modulo Processi di QualiWare



Il modulo Processi di QualiWare

Scheda Anagrafica Processo 2 - Gestione Sistema Qualità - Google Chrome

HOME COLLABORAZIONE COLLEGAMENTI STRUMENTI

Salva Annulla Stampa Esci

Codice: 2 Descrizione: Gestione Sistema Qualità

Tipo: Principale Frequenza audit (mesi): 0

Responsabile: BIANCHI Mario Responsabile 2:

Ente: Assicurazione Qualità - AQ Ente 2:

Approvazione: Data approvazione: 01/01/2003

Inizio validità: 01/01/2010 Fine validità: Rev. 0 del

Revisione processo

Dettagli Processi a Monte ed a Valle Monitoraggio Rischi ed Opportunità Attività Note

Processi a Monte

Codice	Descrizione
1	Direzione
4.2	Processo Assistenza
5	Misurazione, analisi e miglioramento

PROCESSO
Gestione Sistema Qualità

Processi a Valle

Codice	Descrizione
3	Gestione delle risorse
4.2	Processo Assistenza
5	Misurazione, analisi e miglioramento
GRSTRAT	Definizione strategia

+ Aggiunta Processo x Eliminazione Processo

Documenti collegati Incolla Aggiungi Elimina Opzioni

- Processo aziendale 2 - Gestione Sistema Qualità
 - Attività (14)
 - Indicatori (1)
 - Risorse (57)

Il modulo



4 - Realizzazione Servizio

Tipo: **Principale** Validità dal: **01/01/2012** al
Ente: **Progettazione** Freq. audit (mesi): **0**
Responsabile: **MAGENTA Paolo**
Approvatore: **BIANCHI Mario** Rev. **0** del **19/12/11**



Fonti di input

Gestione delle risorse
Misurazione, analisi e miglioramento
Progettazione
Ricerca e sviluppo



Input

Analisi mercato, raccolta richieste Clienti (website, email, fiere, eventi), questionario clienti

Realizzazione Servizio

La DG ha pianificato e sviluppato tutti i processi necessari per l'erogazione del servizio. Nella pianificazione ha definito: gli obiettivi e i requisiti del servizio, i documenti e le registrazioni necessarie durante l'erogazione del servizio; le verifiche, il monitoraggio, l'ispezione e le prove specifiche per il servizio e i requisiti di accettazione del servizio, le registrazioni necessarie che attestino che il servizio erogato soddisfa i requisiti.



Obiettivo

Realizzazione di un servizio conforme alle esigenze attuali del portafoglio clienti, con attenzione alle esigenze mutevoli del mercato.
Acquisizione di richieste di offerta e perfezionamento ordini.



Output

Schede prodotto/servizio, brochure,



Destinatari degli output

Soddisfazione del Cliente
Monitoraggio Servizi
Controllo Non Conformità
Processo di vendita

MONITORAGGIO

Il monitoraggio del processo avviene attraverso la verifica periodica degli indicatori. Gli indicatori definiti riguardano quando possibile le tre prospettive principali di qualità - tempi - costi. Gli indicatori debbono essere coerenti con le prospettive di rischio identificate. La valutazione delle prospettive di rischio viene effettuata contestualmente alla identificazione dei processi. (vedere note) Gli scostamenti rispetto ai target (obiettivo minimo o massimo) e gli andamenti determinano il livello di efficacia del processo. In funzione degli scostamenti, negativi in particolare, i responsabili delle valutazioni commentano nelle note previste i dati specificando le motivazioni. Il responsabile del processo in sede di reporting periodico identifica le cause e riporta gli esiti delle decisioni prese durante le riunioni (azioni decise, responsabilità, tempi e d eventuali risorse impiegate).

In aggiunta agli indicatori il monitoraggio avviene attraverso:

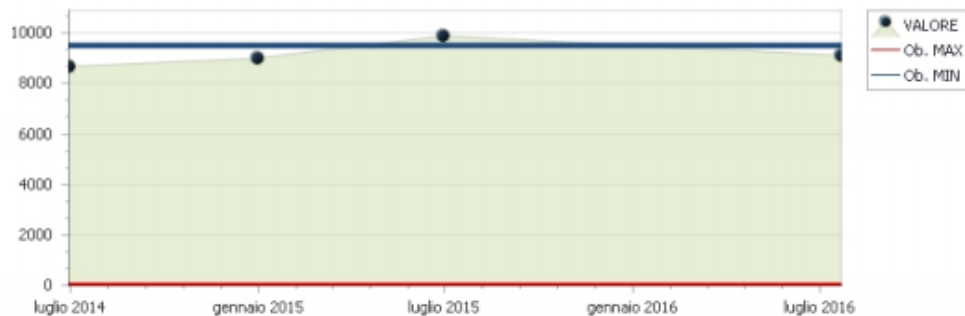
- audit periodici;
- procedure sw ed usi aziendali che sono riportati nelle note generali del processo;
- formazione del personale.



Indicatori

Codice	Descrizione	Obiettivo Min.	Obiettivo Max	Freq. GG.
01	Valore Produzione Totale	9500	0	180
02	Ricavi canonici	4600	0	180
03	Ricavi LICENZE	600	0	180
04	Ricavi SERVIZI E SVILUPPO	3750	0	180
08	ROE	15	0	360
09	ROIC	25	0	360
10	Indicatore di solvibilità	2	0	360
11	Leva costo personale	0	0	180
13	Marginalità % totale	50	0	180
14	Chiamate in assistenza per errori	0	20	180
15	Rispetto tempi assistenza	31	0	180
16	Tasso innovazione	8	0	360

Valore Produzione Totale



il grafico riporta gli ultimi 24 valori rilevati

Costione Indicatori

The screenshot displays the QualiWare web application interface. At the top, there are browser tabs for 'QualiWare', 'Definizione', 'DETTAGLI P', 'Indicatori d', 'ANTEPRIM', and two more 'QualiWare' tabs. The address bar shows a URL starting with 'http://www.qualiware.it'. The main navigation bar includes 'HOME', 'COLLABORAZIONE', 'COLLEGAMENTI', and 'STRUMENTI'. The page title is 'Indicatori di qualità del processo'. Below the navigation bar is a toolbar with icons for 'Aggiungi', 'Salva', 'Annulla', 'Elimina', 'Stampa', 'Dashboard', and 'Esci'. The main content area features a table of quality indicators with columns for 'Codice', 'Descrizione', 'Obb. Min.', 'Obb. Max.', and 'Dashboard'. Below the table is a checkbox for 'Mostra solo indicatori attivi'. A 'Configurazione' section is active, showing 'Valutazioni' with a table of evaluation data and a 'Note del valutatore' text area. At the bottom, there are control buttons for 'Calcolo del valore' and a dropdown for 'Valutatore' set to 'Cimaraso Michela'.

Indicatori di qualità del processo

Codice	Descrizione	Obb. Min.	Obb. Max.	Dashboard
01	Valore Produzione Totale	9.500.0000	0,0000	<input checked="" type="checkbox"/>
02	Ricavi canonici	4.600.0000	0,0000	<input checked="" type="checkbox"/>
03	Ricavi LICENZE	600.0000	0,0000	<input checked="" type="checkbox"/>
04	Ricavi SERVIZI E SVILUPPO	3.750.0000	0,0000	<input checked="" type="checkbox"/>

Mostra solo indicatori attivi

Configurazione **Valutazioni**

Valutazioni effettuate

Data	Valore	Obb. Min.	Obb. Max.	Periodo: Da	A	Note del valutatore
30/06/2014	8.670.0000	9.500.0000	0,0000	01/01/2014	30/06/2014	Il valore della produzione nel secondo semestre 2014 si attesta ancora a livelli inferiori rispetto all'obiettivo. Abbiamo previsto azione volte ad aumentare l'efficienza attraverso la formazione e l'ottimizzazione dei processi produttivi.
31/12/2014	9.014.0000	9.500.0000	0,0000	01/07/2014	31/12/2014	
30/06/2015	9.904.0000	9.500.0000	0,0000	01/01/2015	30/06/2015	
21/07/2016	9.145.0000	9.500.0000	0,0000	01/07/2016	16/07/2016	

Calcolo del valore

Valutatore: Cimaraso Michela

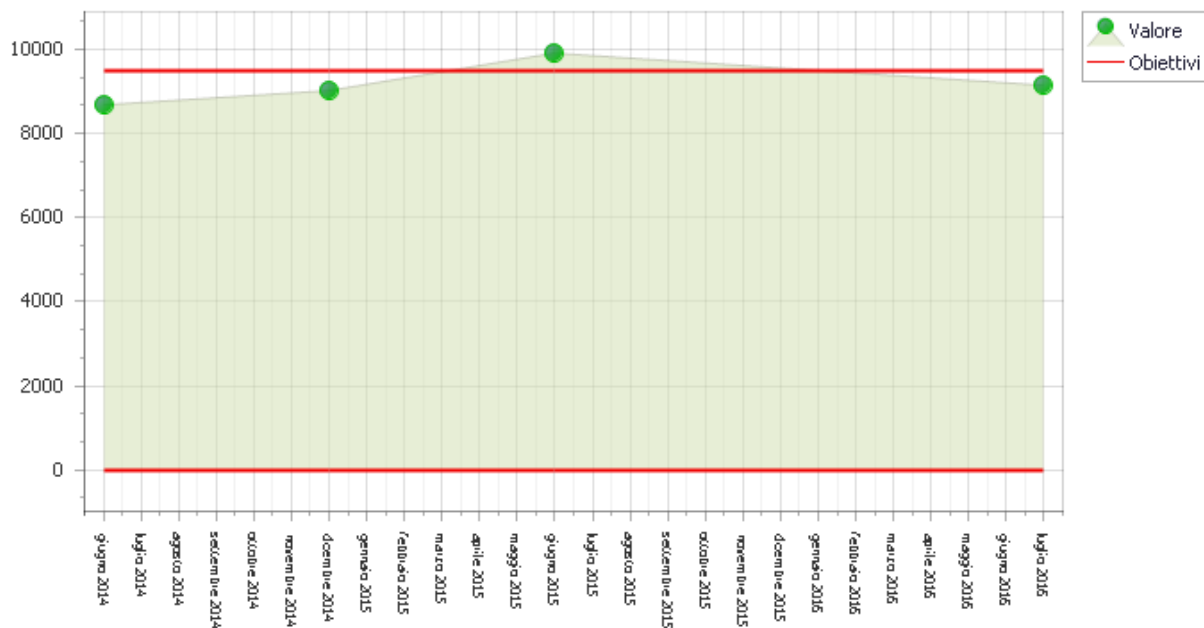
Gestione Indicatori





Valore Produzione Totale

Grafico



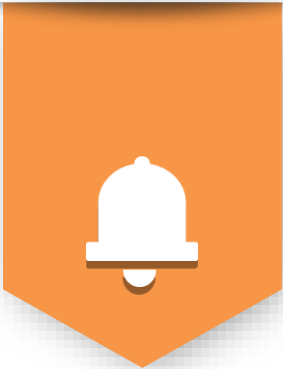
Valori

data	dal	al	valore	note
21/07/2016	01/07/2016	16/07/2016	9145,00	
30/06/2015	01/01/2015	30/06/2015	9904,00	Obiettivo raggiunto, vanno consolidate le azioni decise affinché si mantengano valori della produzione superiori al target.
31/12/2014	01/07/2014	31/12/2014	9014,00	Il valore della produzione nel secondo semestre 2014 si attesta ancora a livelli inferiori rispetto all'obiettivo. Abbiamo previsto azione volte ad aumentare l'efficienza attraverso la formazione e l'ottimizzazione dei processi produttivi.
30/06/2014	01/01/2014	30/06/2014	8670,00	Prima rilevazione. Le considerazioni verranno effettuate alla rilevazione successiva.

Vengono riportati gli ultimi 16 valori calcolati

Proattività

Promemoria



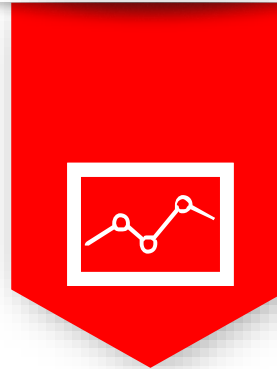
Il software avvisa gli utenti per l'inserimento degli indicatori sulla base della pianificazione

Inserimento



L'utente inserisce l'indicatore

Analisi



Dalla scheda processo si ha la visione di insieme...

Strategia



...in base alla quale si definiscono le strategie

QualiWare Academy: [presentato il calendario 2018!](#)
di Redazione Analysis - 3 ore fa

Riduci intestazione Logout

Link utili

- Pannelli
- Crea e-mail per Assistenza
- Configurazione browser
- QualiWare Academy - Video Tutorial
- Download Cloud Components

Database: DEMO_ATTRISK Utente: Amministratore del Sistema Inserire qui le parole da cercare Copyright 1995-2016 Analysis s.r.l. Rel. 2015.05a

Pannello di controllo Albero della documentazione Albero delle funzionalità

Gestione Processi

Dashboard

Valore Produzione Totale

Data	VALORE
30/06/2014	~8.600
31/12/2014	~9.000
30/06/2015	~9.800
16/07/2016	~9.100

Updated 01/09/2016 19:26:06

Configurazione

Funzioni usate di frequente

ione
>
> Finito
formità/A.C. e A.P.
ti e Attrezzature
ntazione
ettive)
orse e Responsabilità
stori (KPI), Dashboard Designer
ori
i
iali

el Rischio

Risk management

1. Definire i **processi**
2. Individuare i **rischi**
3. Determinare l'**impatto** dei rischi sui processi
4. Determinare di conseguenza le aree di maggiore criticità su cui intervenire (**priorità**)
5. Adottare le opportune **azioni** di mitigazione
6. Verificare l'**efficacia** delle azioni

Catalogo rischi

QualiWare - Gestione Anagrafica Rischi - Google Chrome

HOME COLLABORAZIONE COLLEGAMENTI STRUMENTI



Nuovo



Scrivi



Rivedi



Leggi



Pubblica



Elimina



Stampa
Index



Esci

Codice	Progr.	Titolo	Rev.	Pubbl.	Categoria	Tipologia	Interno-Esterno
RISK	00001	RIS-00001 OPERATIVO	0	In Redazione			Interno
RISK	00002	RIS-00002 LEGALE	0	In Redazione			Esterno
RISK	00003	RIS-00003 IMMAGINE	0	In Redazione			
RISK	00004	RIS-00004 RISORSE INFRASTRUTTURA	0	In Redazione			
RISK	00005	RIS-00005 PERSONALE	0	In Redazione			
RISK	00006	RIS-00006 INNOVATIVITA-OBSOLESCENZA	0	In Redazione			
RISK	00007	RIS-00007 ECONOMICO-FINANZIARI	0	In Redazione			
RISK	00008	RIS-00008 STRATEGICI	0	In Redazione			
RISK	00009	RIS-00009 ORGANIZZATIVI	0	In Redazione			

Tutti In preparazione

Redazione

Alessandro ROSSI (26/05/2015)

Approvazione

Notifica via e-mail

Redazione Distribuzione

Usa scheda distribuzione multipla

Documenti collegati

Incolla Aggiungi Elimina Opzioni

..... Anagrafica Rischi RISK/00009: RIS-00009 | ORGANIZZATIVI

Associazione rischi-processi

Scheda Anagrafica Processo 1 - Direzione - Google Chrome

HOME COLLABORAZIONE COLLEGAMENTI STRUMENTI

Salva Annulla Stampa Esci

Codice: 1 Descrizione: Direzione

Tipo: Principale

Responsabile: BIANCHI Mario

Ente: Direzione Generale - DG

Approvazione:

Inizio validità: 01/01/2010 Fine validità: Rev. 0 del

Frequenza audit (mesi): 0

Responsabile 2:

Ente 2:

Data approvazione: 01/01/2003

Revisione processo

Dettagli Processi a Monte ed a Valle Monitoraggio **Rischi ed Opportunità** Attività Note

Rischio Alto	Rischio Medio	Rischio Basso
RIS-00003 IMMAGINE	RIS-00002 LEGALE	RIS-00001 OPERATIVO

Apri Anagrafica Processi-Rischi Apri Anagrafica Rischi

Descrizione dei rischi

Modifica modulo

Modifica modulo

Codice RISK

Progr. 00003

Titolo RIS-00003 | IMMAGINE

Rischio IMMAGINE

Descrizione

Font Size **B** *I* U ↶ ↷ ☰ ☷ ☹ ☺

Il rischio di immagine è legato agli eventi che possono comportare un danneggiamento della reputazione dell'azienda presso gli utenti, le banche e gli stakeholder.
Possibili tipi di evento sono:

- 1) Gravi problemi di qualità sul prodotto
- 2) Comportamenti non appropriati di dipendenti
- 3) Azioni deliberate di utenti o competitor tese a danneggiare l'immagine

Categoria Interno Esterno

Tipologia

Presidio

Font Size **B** *I* U ↶ ↷ ☰ ☷ ☹ ☺

Viene effettuato un presidio a livello sia di Qualità che di ufficio Marketing.

Codice RIS-00003 Data definizione 26/05/2015

Conferma e Chiudi Salva Annulla e Chiudi

Matrice delle criticità

TABELLA DELLE CRITICITA'

Elaborazione dei dati inseriti nella anagrafica PROCESSI - RISCHI

I PROCESSI sono riportati nelle righe della tabella, ordinati per importanza e giudizio

I RISCHI sono riportati nelle colonne della tabella

Le celle della tabella riportano l'INDICE DI CRITICITA' che il PROCESSO ha sul RISCHIO



La formula per il calcolo dell'INDICE DI CRITICITA' è riportata al termine della tabella

Importanza	Giudizio	PROCESSO	RISCHIO									
			ECONOMICO-FINANZIARI	IMMAGINE	INNOVATIVITA-OBSOLESCENZA	LEGALE	OPERATIVO	ORGANIZZATIVI	PERSONALE	RISORSE INFRASTRUTTURALI	STRATEGICI	
3 - Molto importante	5 - Ottimo	GESTIONE DEI SISTEMA INFORMATIVO										
	4 - Buono	GESTIONE AMBIENTALE										
	3 - Sufficiente	CONTROLLO DI GESTIONE										
	1 - Mediocre	LOGISTICA APPROVVIGIONAMENTI										
2 - Importante	3 - Sufficiente	GESTIONE DELLE COMPETENZE										
	2 - Insufficiente	GESTIONE DELLA SICUREZZA										
		BUDGET E REPORTING										
1 - Poco importante	5 - Ottimo	INDUSTRIALIZZAZIONE										
	4 - Buono	GESTIONE INFRASTRUTTURE										
	2 - Insufficiente	MARKETING										

Conclusioni

- ✓ L'uso di un software integrato consente di strutturare rapidamente le informazioni su processi e rischi, riutilizzando i dati già presenti a sistema.
- ✓ Il software supporta il consulente offrendogli un repository sicuro e con regole certe per inserire informazioni riutilizzabili dall'azienda...
- ✓ ... creando un database vivo da utilizzare per analisi dei dati, condivisione delle informazioni, pianificazione e monitoraggio delle attività.

Riferimenti



Alberto Mari
a.mari@ncg.it



Pier Alberto Guidotti
pguidotti@qualiware.it