

Organizzazione di qualità

Gli strumenti che la nuova ISO 9001 può fornire alle imprese

Alberto Mari

Esperto, docente e membro del board



Alberto Mari

- ✓ Responsabilità aziendali: qualità, organizzazione aziendale dal '89
- ✓ Consulente dal '94
- ✓ RGVI SICEV
- ✓ APCO CMC
- ✓ Executive Auditor
- ✓ Esperto UMIQ
- ✓ Componente ODV
- ✓ Collaborazioni e progetti con: AICQ-SICEV - Confindustria e INAIL Marche – Confindustria MC / BO / FC - Ordini ingegneri / Avvocati e Commercialisti – CDO Marche Sud - COSVIM Servizi - TUV - DEKRA - BV - DNV - AENOR..
- ✓ Fondatore di NCG
- ✓ Sviluppatore dei tool **RiskOne**® (www.riskone.it) e **Risk9001**® (www.risk9001.it)

<http://it.linkedin.com/in/marialberto> - www.ncg.it - a.mari@ncg.it

Passione, esperienza, continua ricerca e sviluppo metodologico



Aiutare le imprese a:

- comprendere i propri punti di forza e debolezza,
- far crescere le competenze del personale,
- innescare miglioramenti coerenti e sostenibili.

Noi non facciamo consulenza, siamo consulenti.

I settori in cui operiamo

Consulenza direzionale

- Diagnosi organizzativa
- Analisi delle attività
- Supporto per l'identificazione delle strategie, rischi e fattori critici da presidiare
- Individuazione mappatura e miglioramento dei processi

- Cruscotti analisi dati e reporting

- Controllo di gestione (Analisi bilanci, piani di cassa, budget)

Consulenza sui sistemi di gestione

- Qualità
- Sicurezza
- Ambiente
- Modelli organizzativi

D.Lgs. 231/01

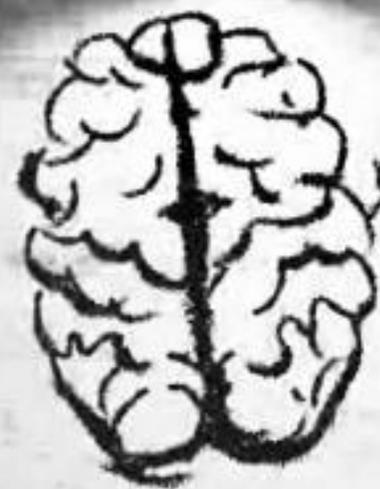
Formazione

Le partnership e i brand





Cioè?



Persone



Attività

Obiettivi



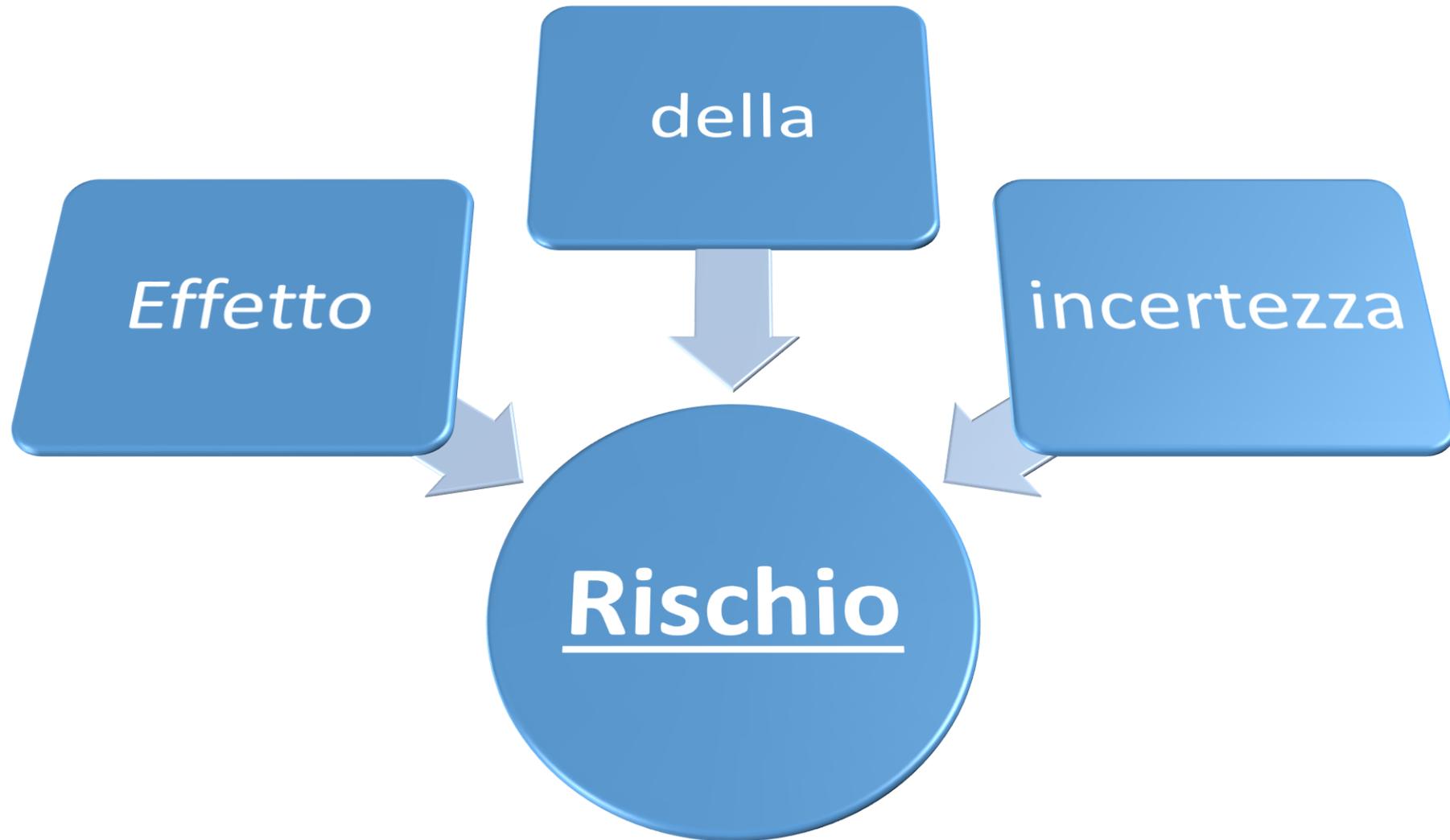
Processi



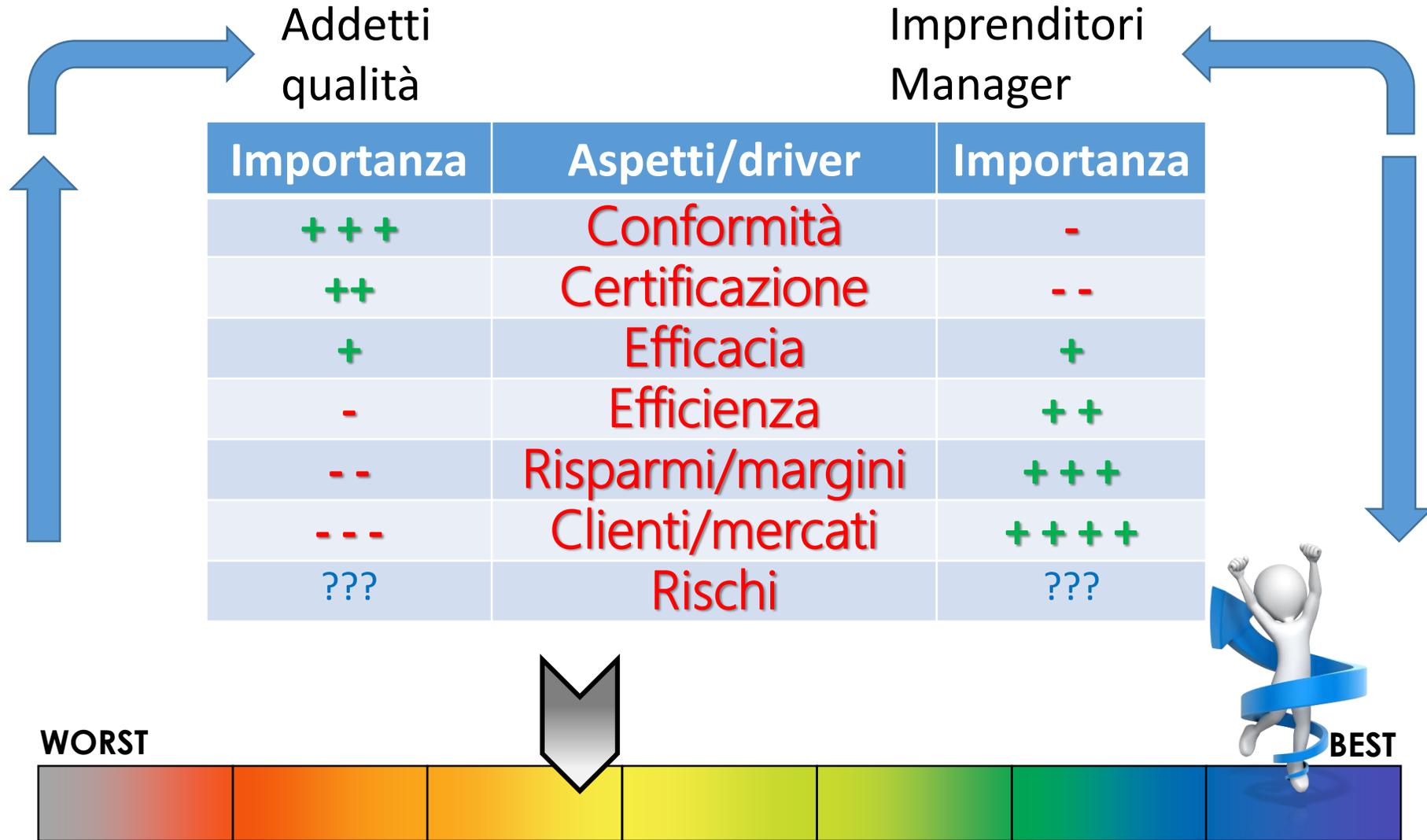
Qualità



Rischio vs. obiettivi



Obiettivi di chi?



Quindi?

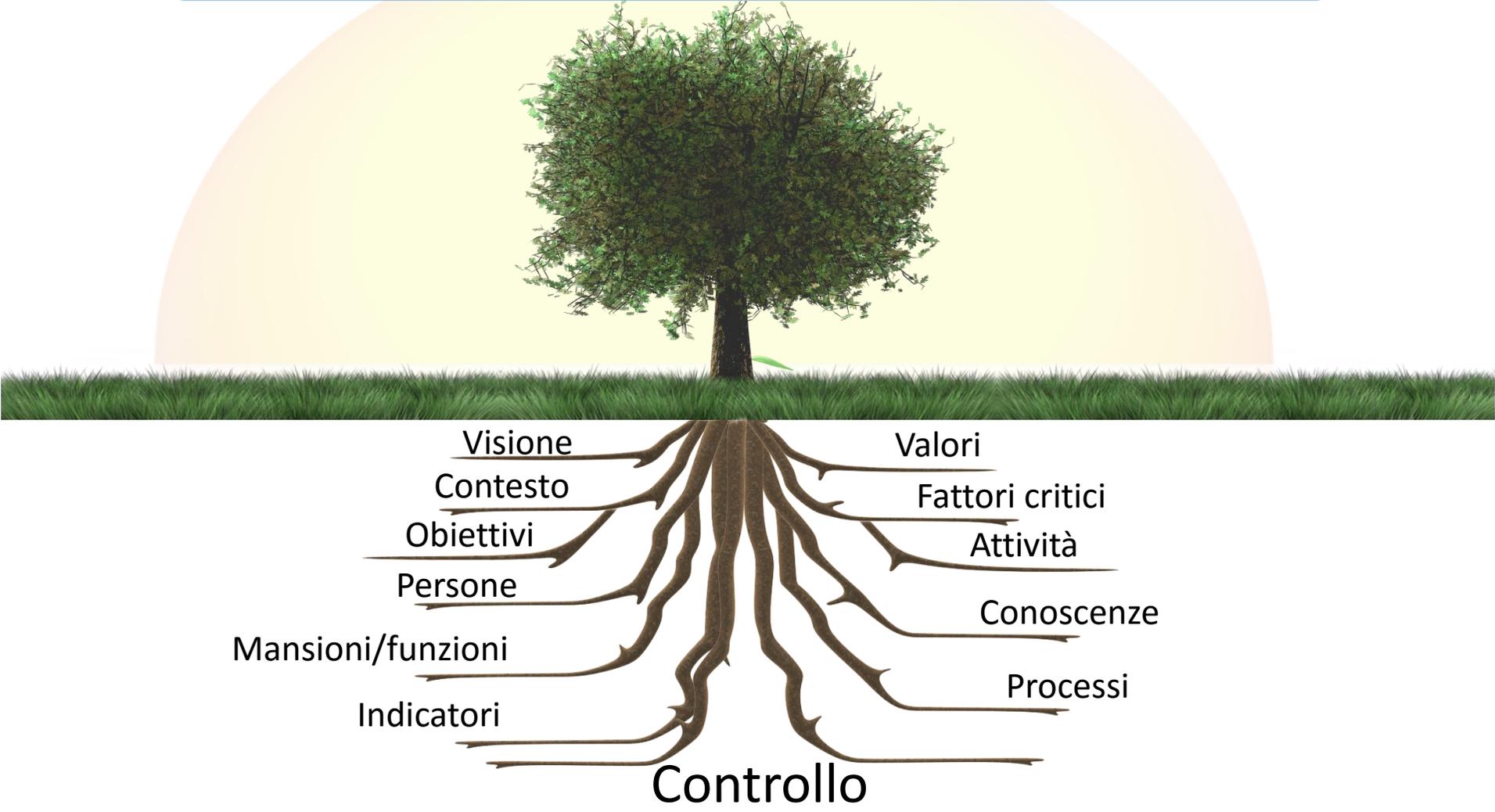
Quindi una organizzazione di qualità è un insieme di persone che svolge attività in modo efficace ed efficiente per soddisfare i requisiti dei clienti, azionisti, dipendenti...

E deve gestire i rischi che possono limitare questi obiettivi.

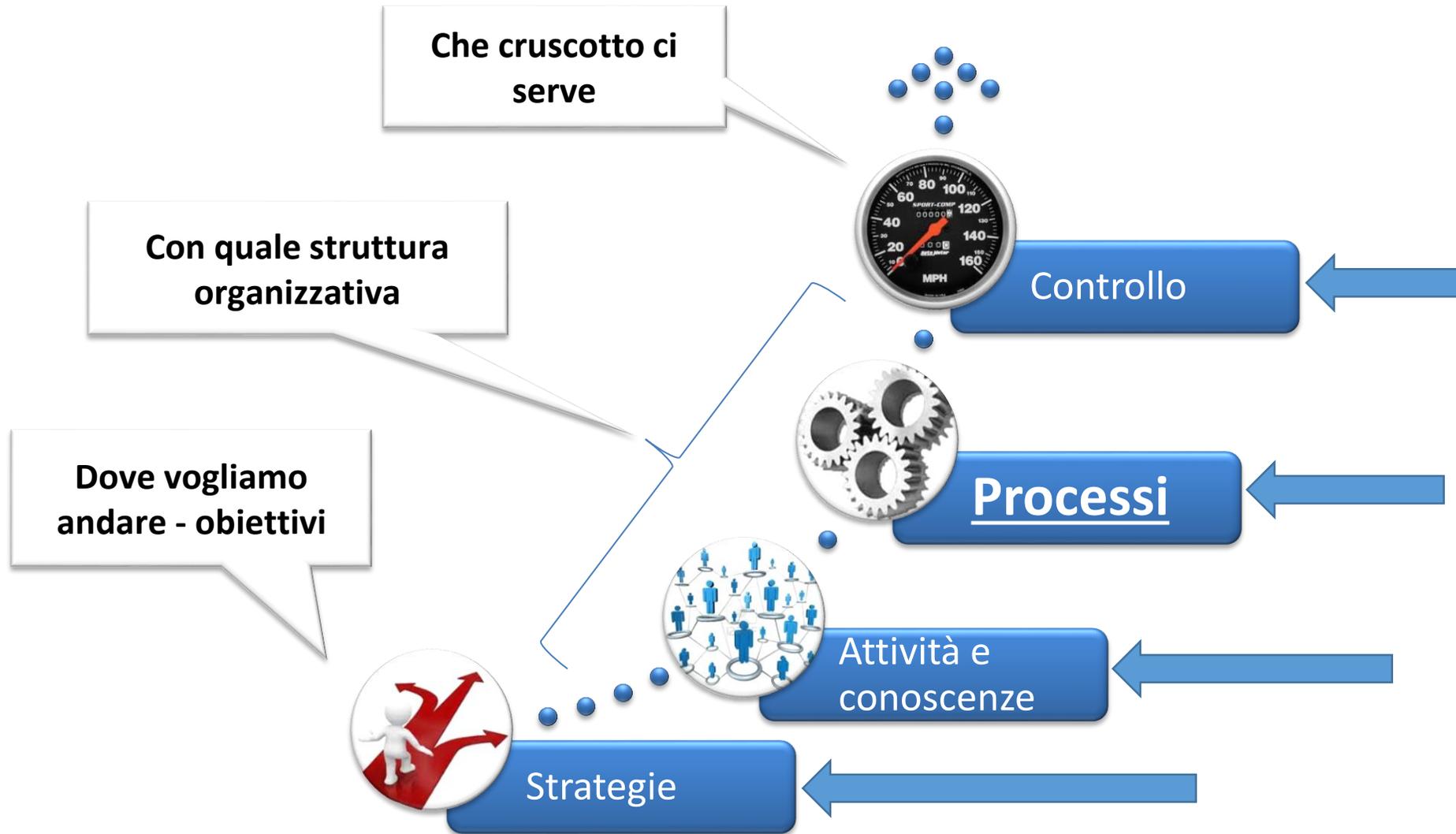
Come?

Attraverso la propria struttura organizzativa

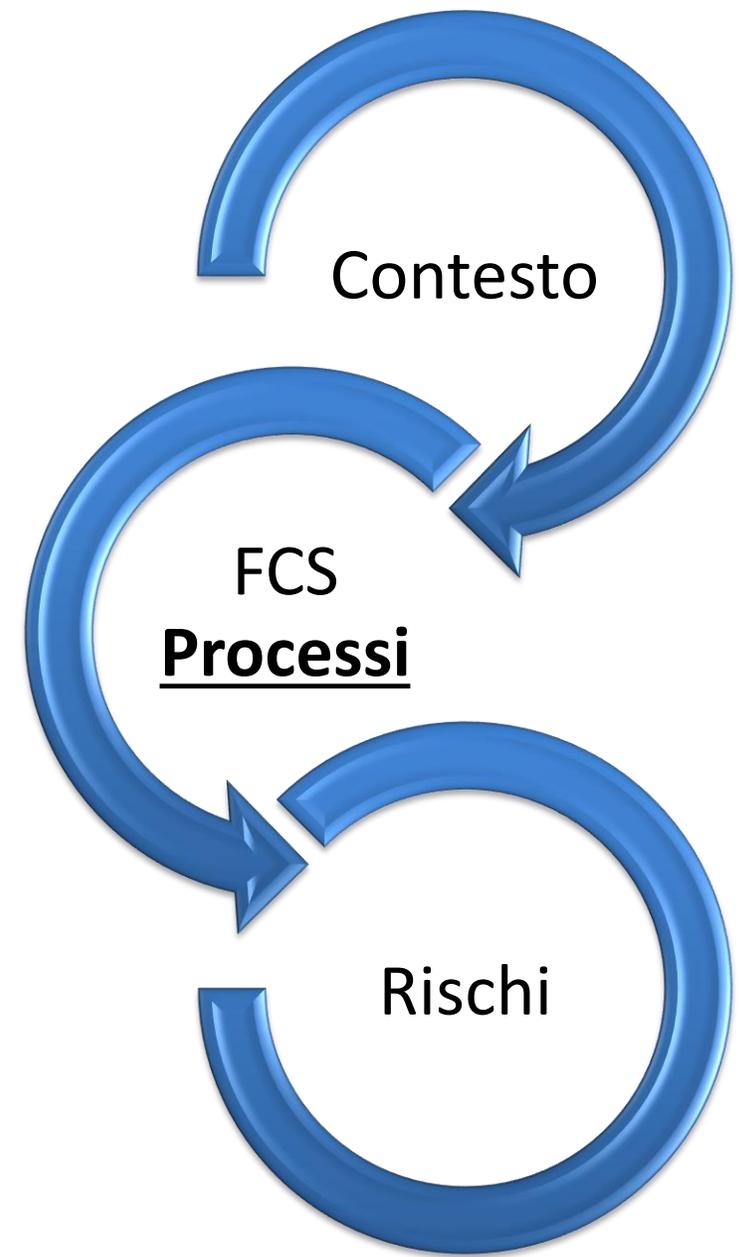
Organizzazione di qualità



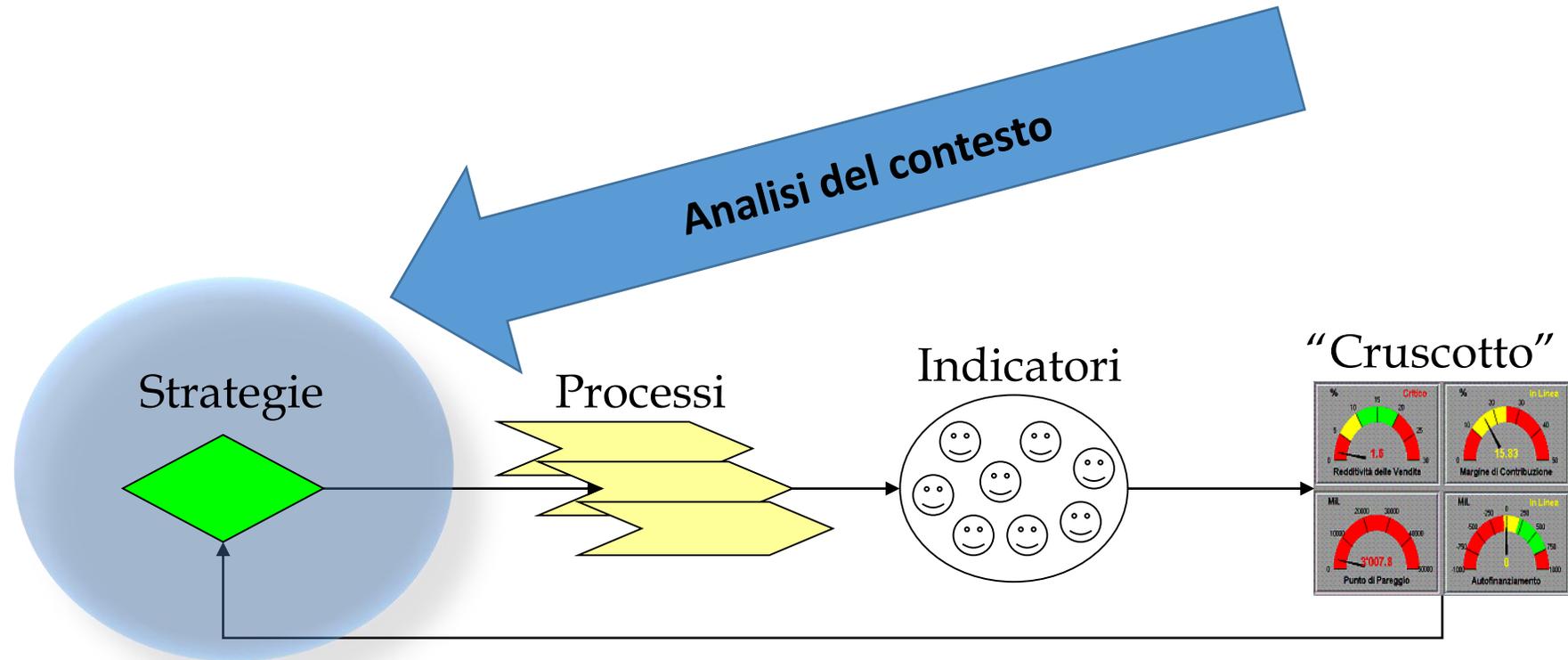
Il percorso di «buon senso organizzativo»



R
I
S
C
H
I



Governance, le strategie



4 domande «strategiche»



Cosa vendiamo

Chi siamo



I nostri clienti



A chi, clienti/mercati

Perché noi, i nostri Fattori Critici di Successo



Approcci alle strategie

**Porter e
seguenti**

Analizzare il mercato

Trovare posizione
competitiva

Core Competence

Capire in cosa si è bravi

Creare un mercato



L'individuazione delle strategie

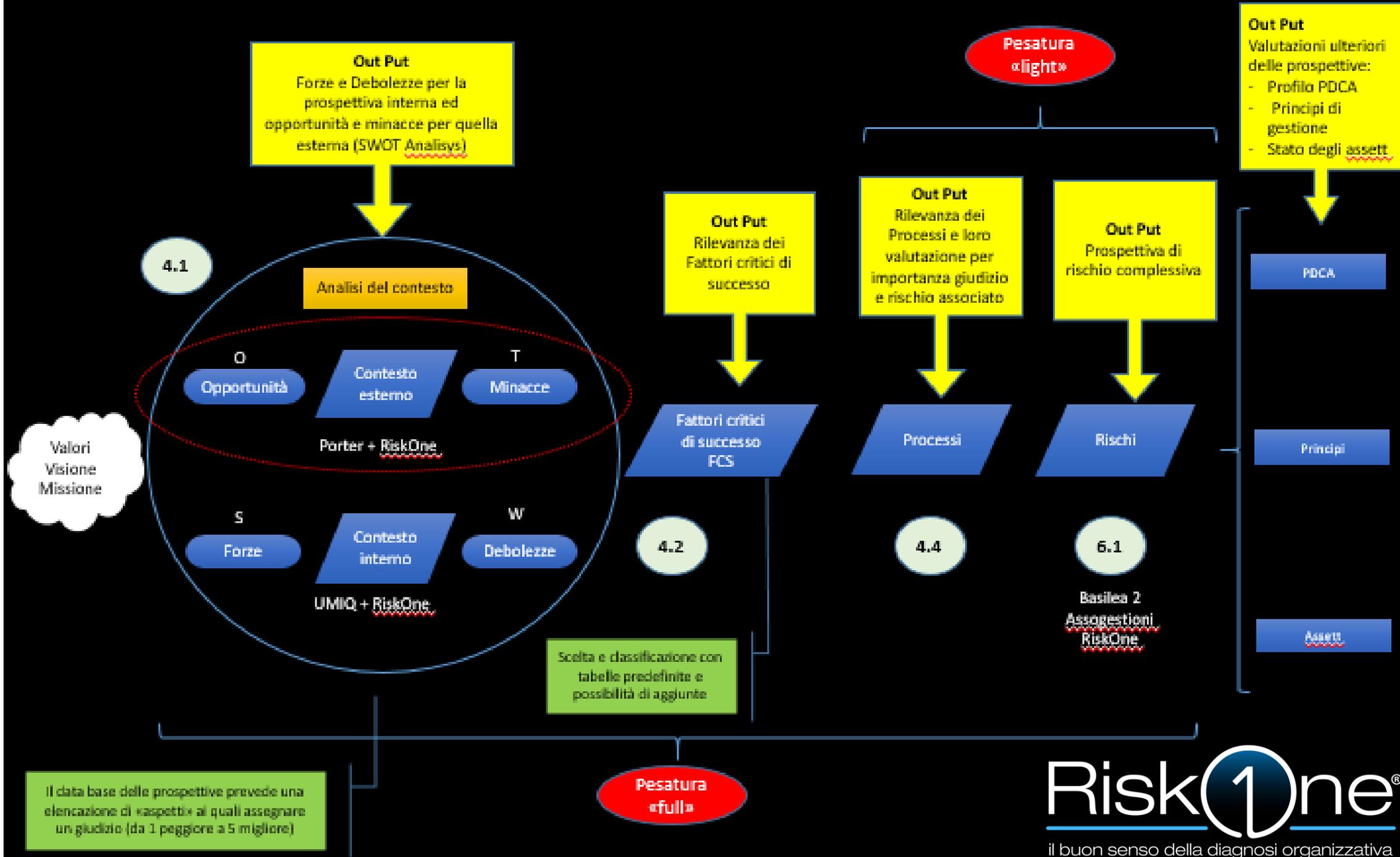


Una «evoluzione» del metodo UMIQ

Risk1one®

il buon senso della diagnosi organizzativa

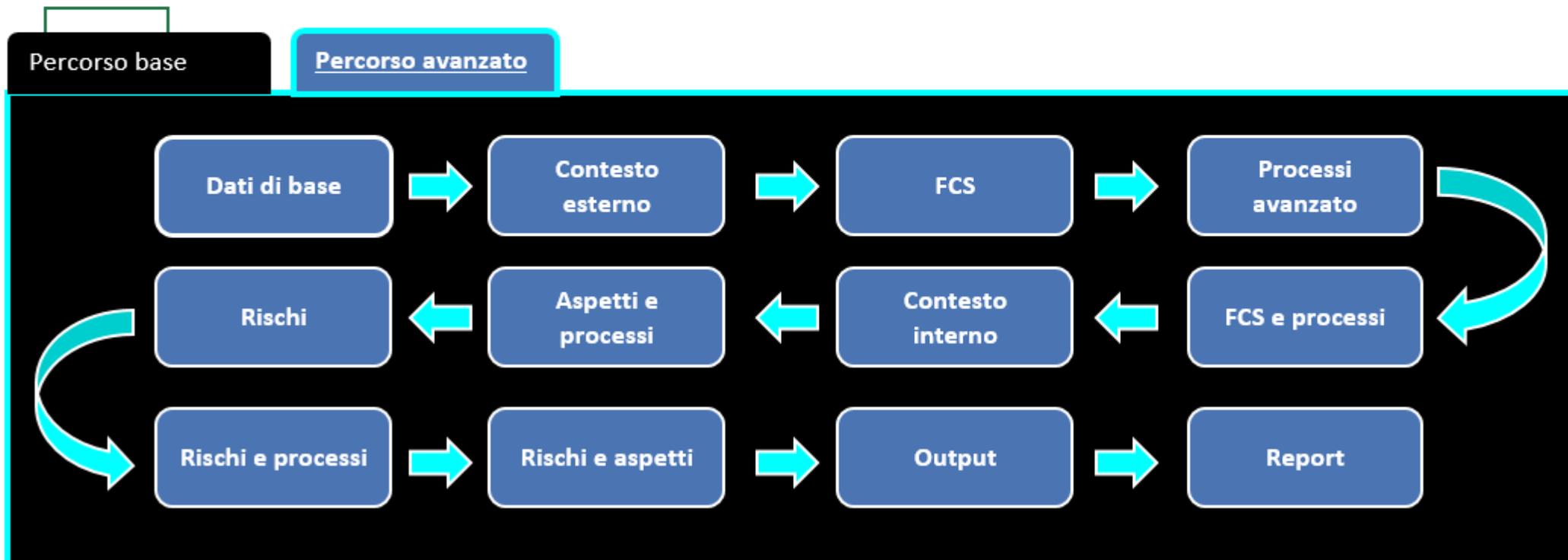
Il disegno finale



Lo strumento



Un percorso di buon senso per valutare la propria organizzazione



RiskOne è di proprietà di NCG - Network Consulting Group



RiskOne®
Lo strumento che permette di bilanciare l'importanza dei fattori che influenzano l'organizzazione.

Quali sono i nostri principali fattori critici di successo?
Quali sono i processi più importanti per noi?
Quali rischi vanno

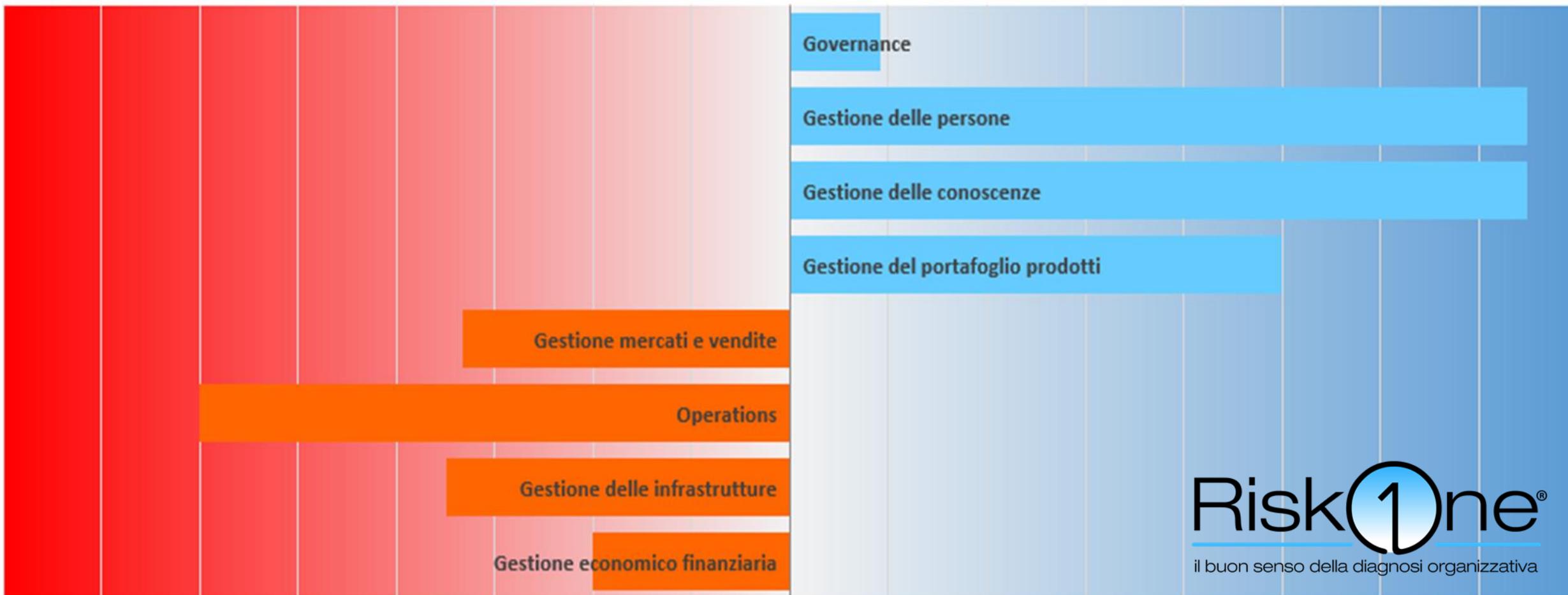
Gli output

Debolezze

Swot "Prospettive informative di Contesto Interno"

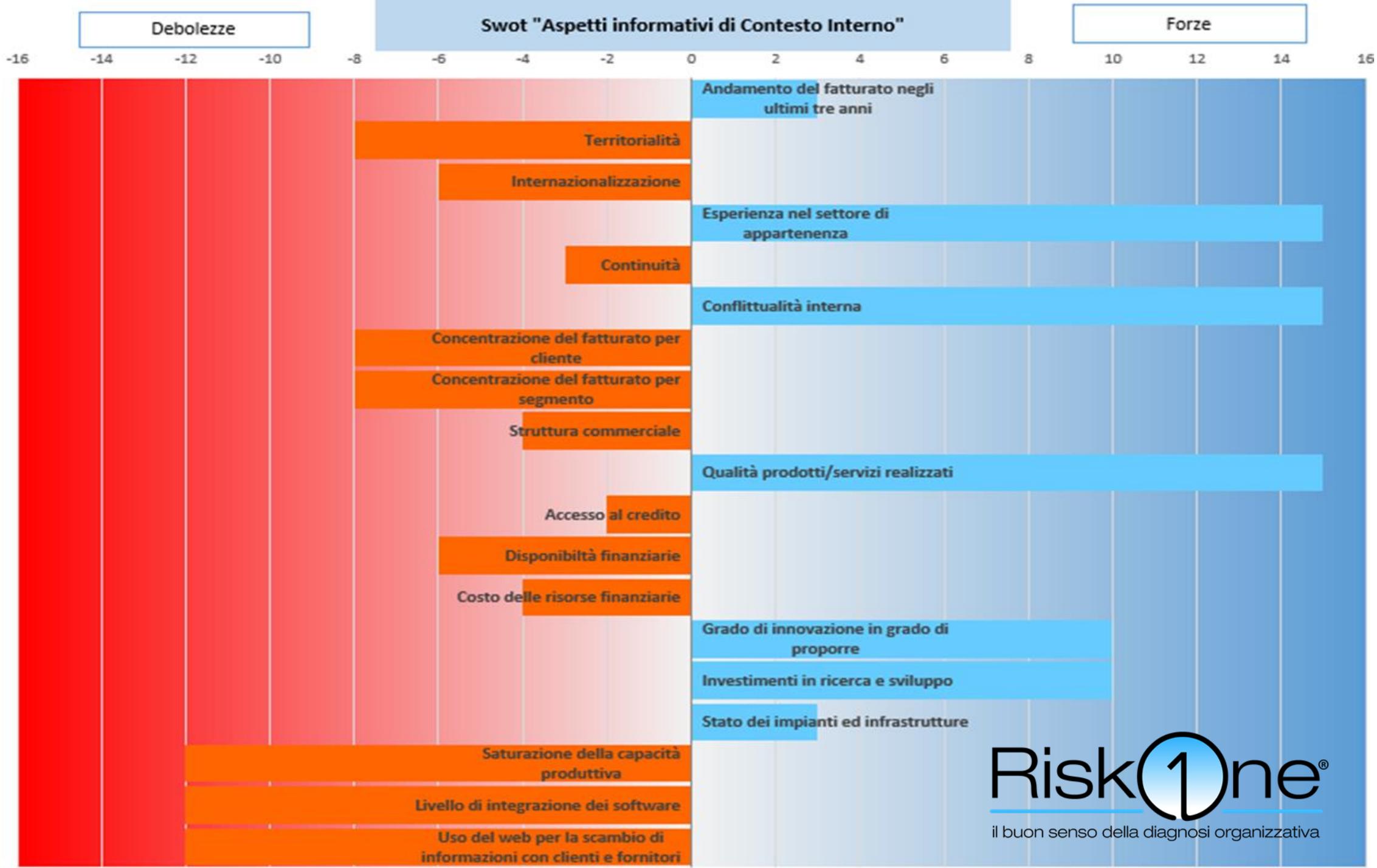
Forze

-16,00 -14,00 -12,00 -10,00 -8,00 -6,00 -4,00 -2,00 0,00 2,00 4,00 6,00 8,00 10,00 12,00 14,00 16,00

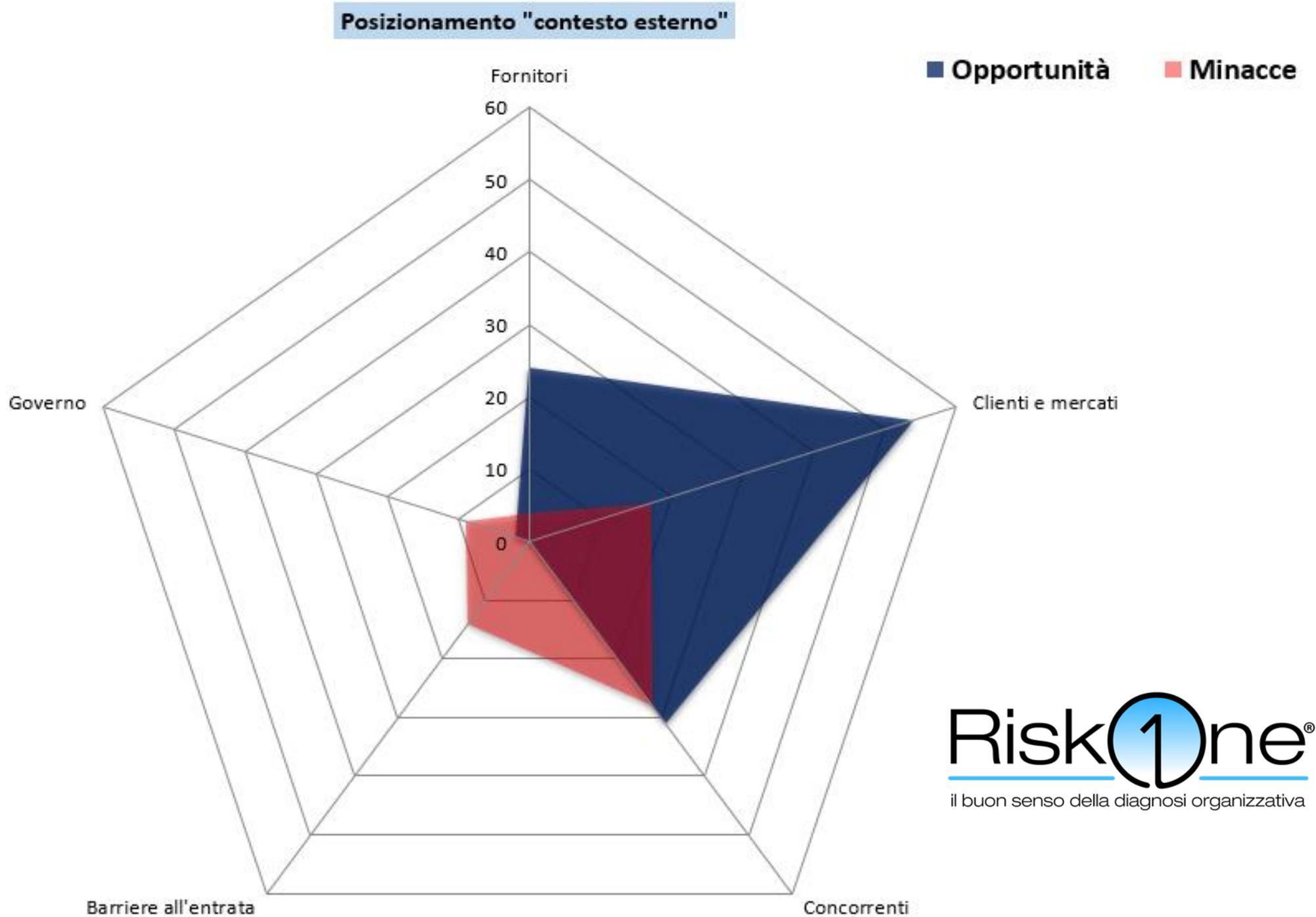




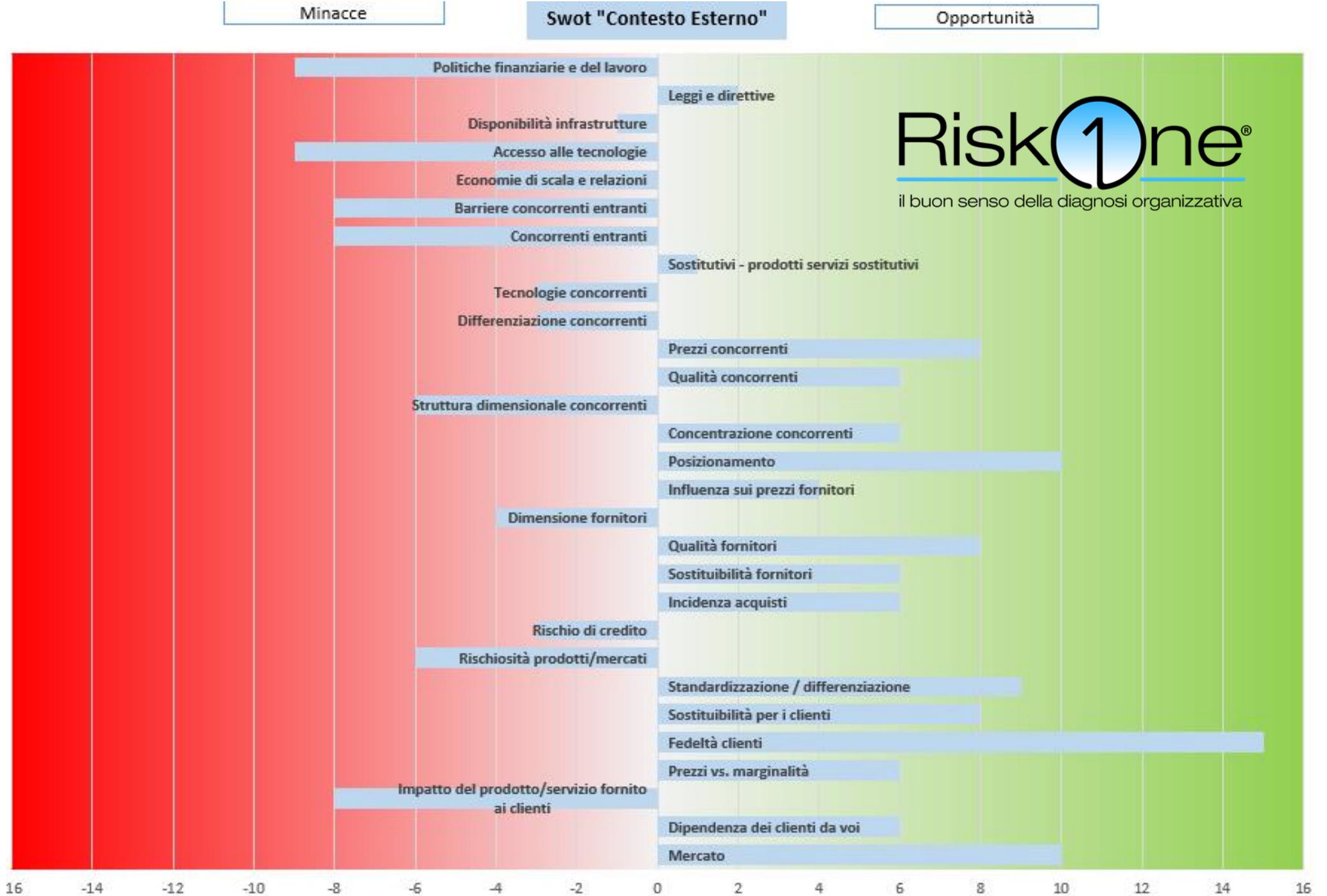
Gli output



Gli output

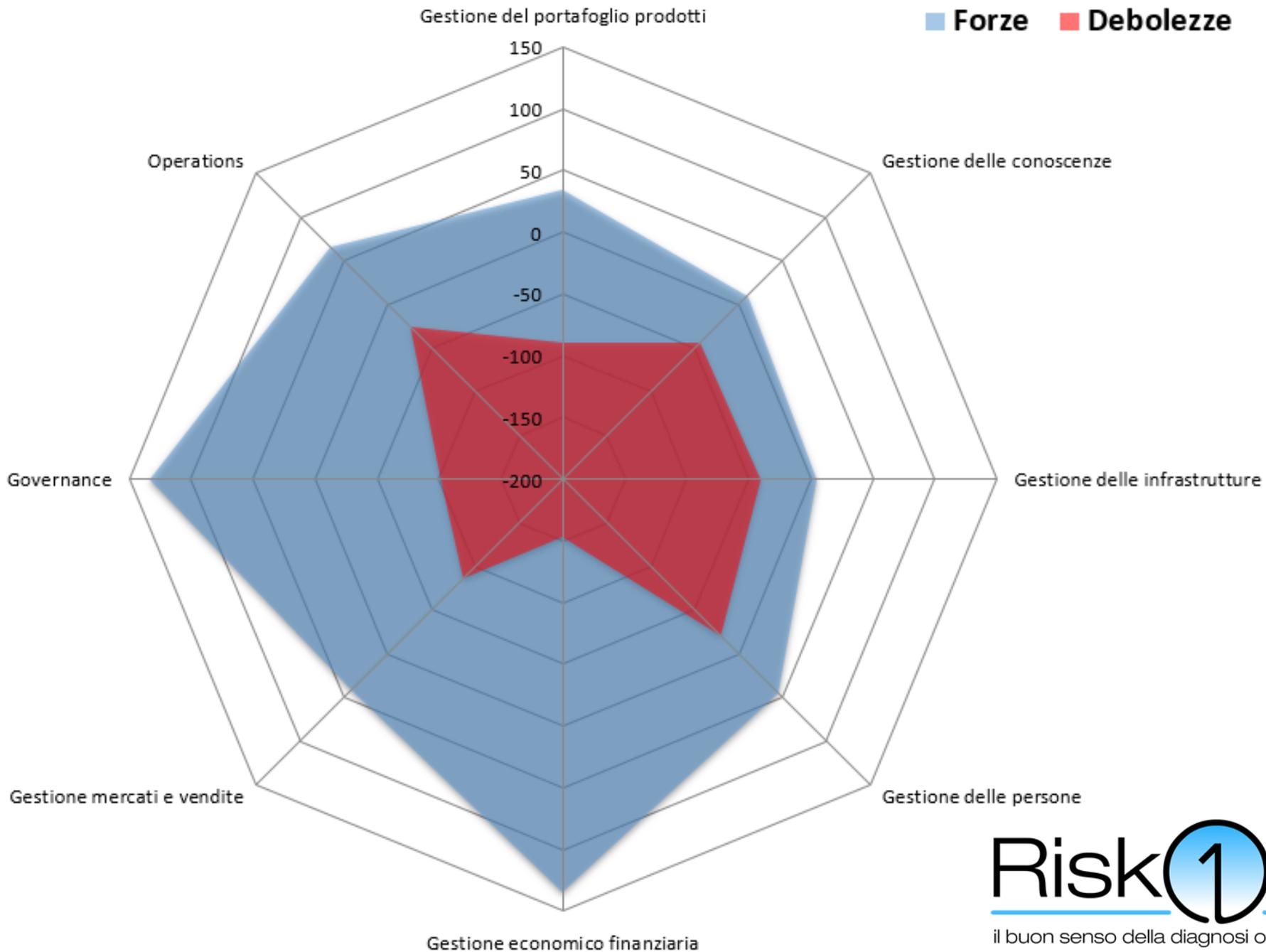


Gli output

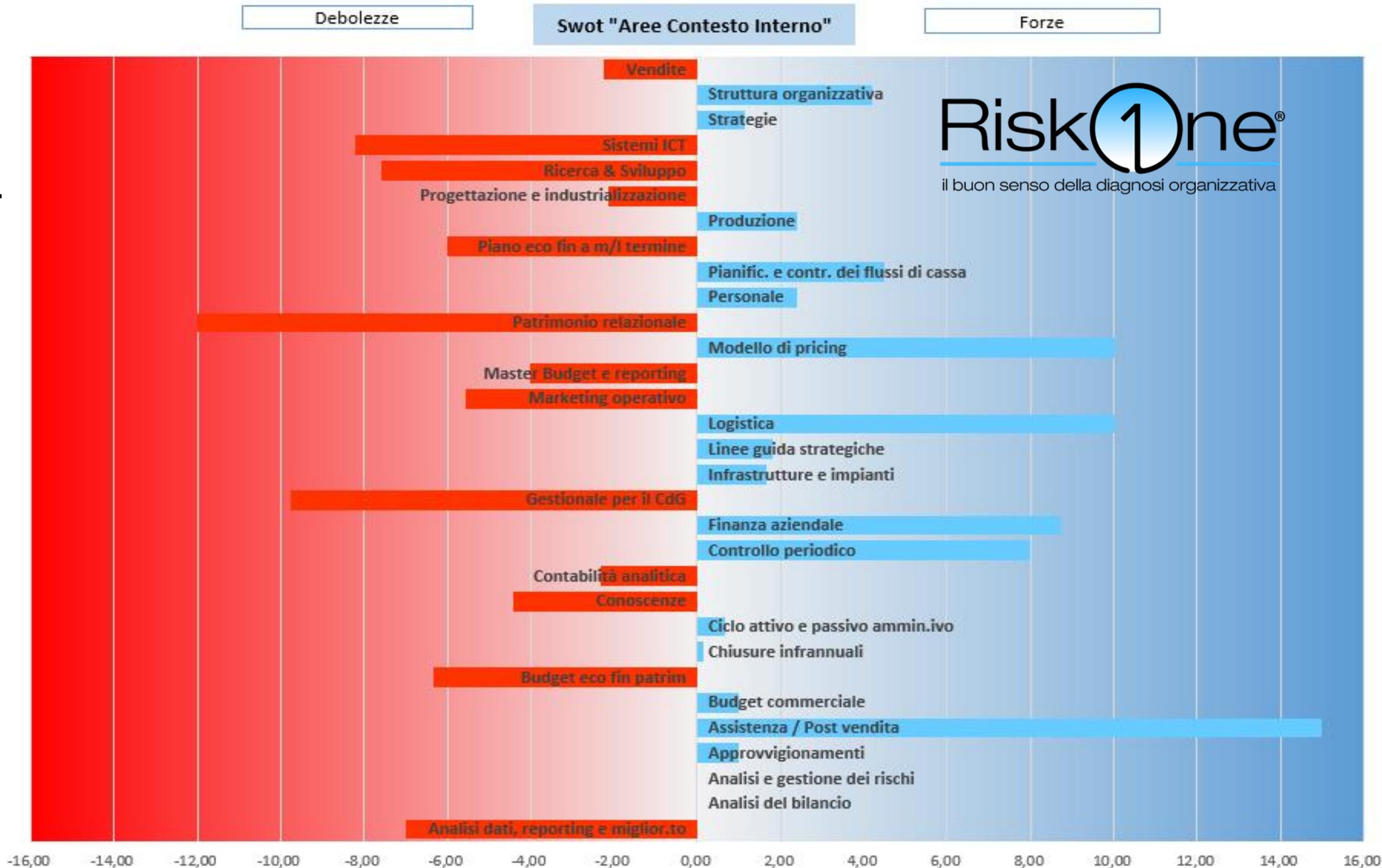


Gli output

Posizionamento "Prospettive Contesto Interno"



Gli output



Gli output

▣ Gestione mercati e vendite

▣ Budget commerciale

- Analisi delle vendite
- Azioni Commerciali
- Budget vendite
- Controllo e reporting

▣ Marketing operativo

- Azioni Commerciali
- Customer satisfaction
- Valutazione della soddisfazione dei clienti

▣ Vendite

- Azioni Commerciali
- Gestione della preventivazione
- Gestione offerte e ordini
- Rete vendita

▣ Operations

▣ Approvvigionamenti

- Budget acquisti
- Gestione ordini
- Valutazione rischi catena fornitura

▣ Assistenza / Post vendita

- Gestione assistenza
- Gestione reclami

▣ Logistica

- Gestione della logistica in ingresso
- Gestione della logistica interna
- Gestione delle consegne

▣ Produzione

- Budget della produzione
- Controllo prodotti/servizi
- Gestione outsourcing
- Pianificazione della produzione
- Realizzazione dei prodotti/servizi

Gli output

