

# 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](http://www.riskone.it)) e **Risk9001**® ([www.risk9001.it](http://www.risk9001.it))

<http://it.linkedin.com/in/marialberto> - [www.ncg.it](http://www.ncg.it) - [a.mari@ncg.it](mailto: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**



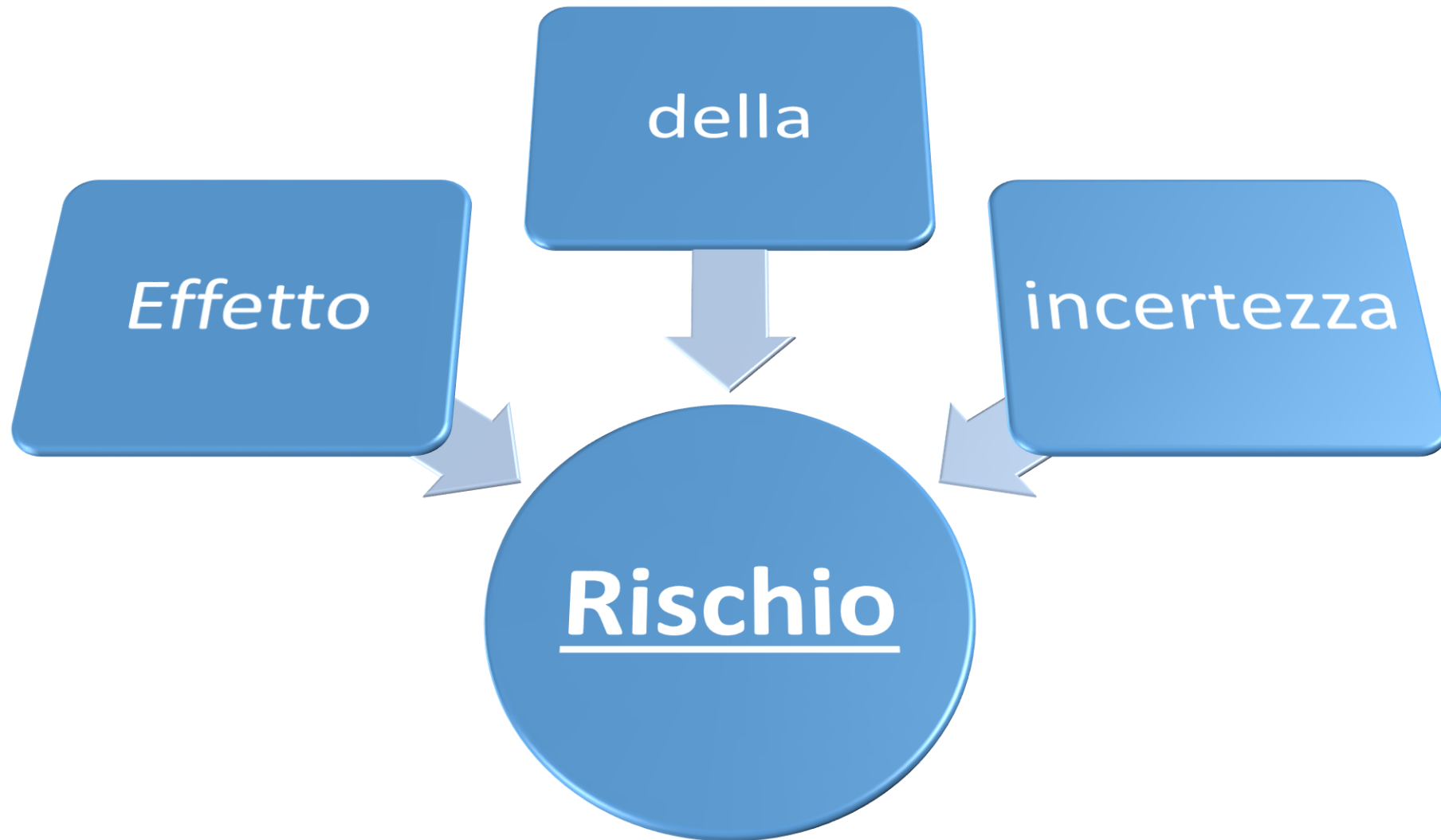
**Processi**



# Qualità

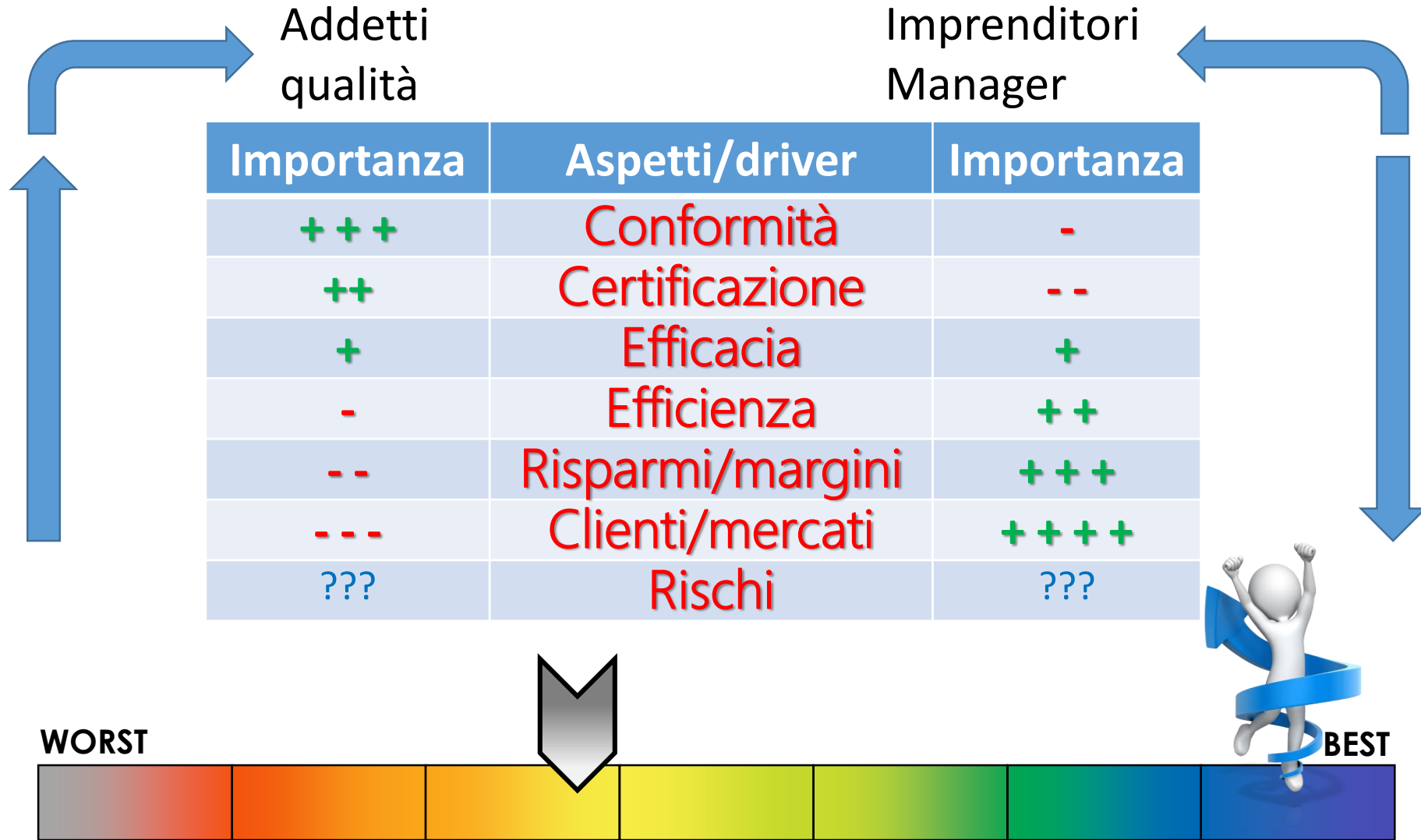


# Rischio vs. obiettivi





# Obiettivi di chi?



# Quindi?

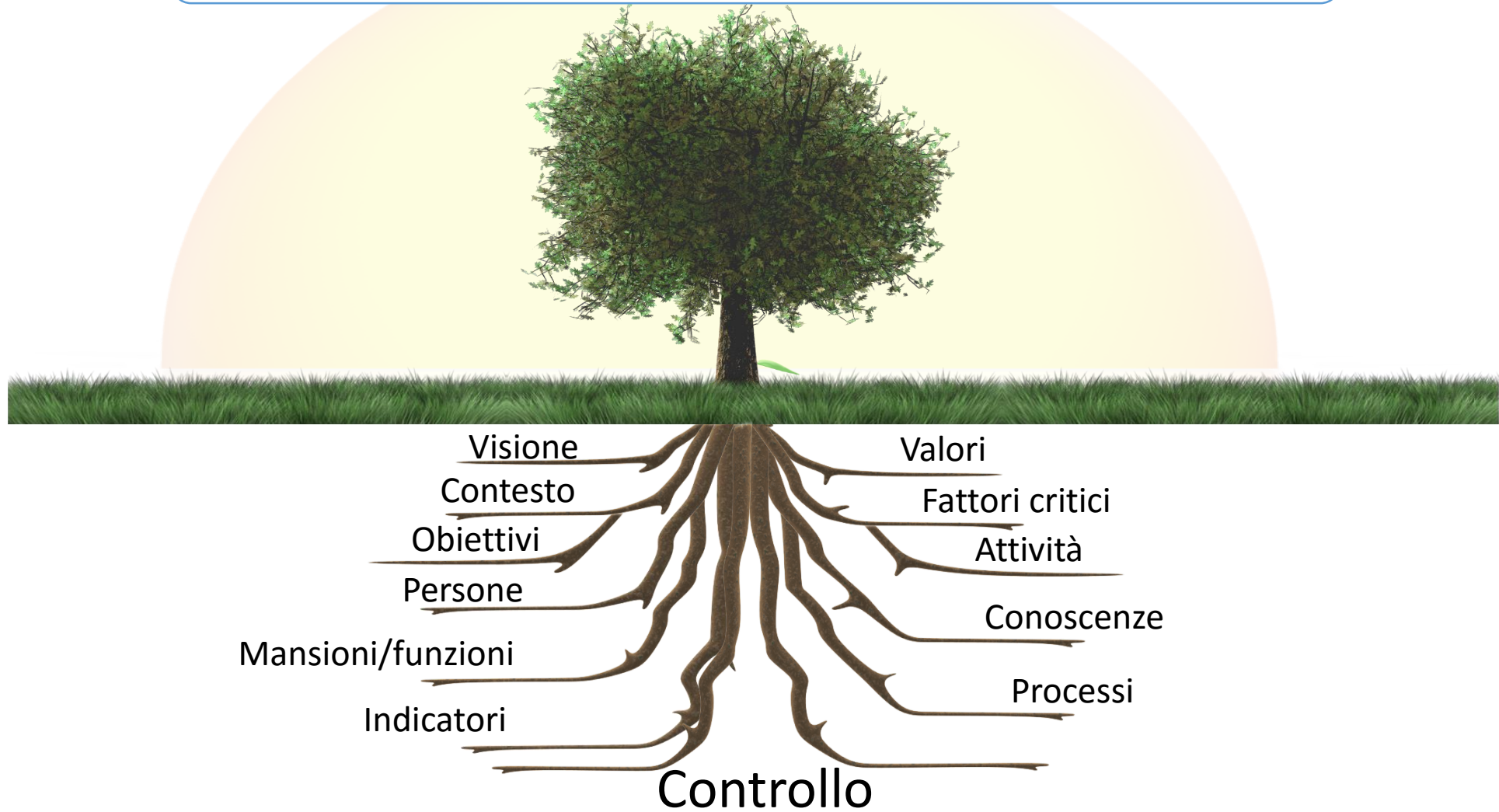
Quindi una organizzazione di qualità è un insieme di persone che svolge attività in modo efficace ed efficiente per soddisfare i requisiti dei clienti, azionisti, dipendenti...

E deve gestire i rischi che possono limitare questi obiettivi.

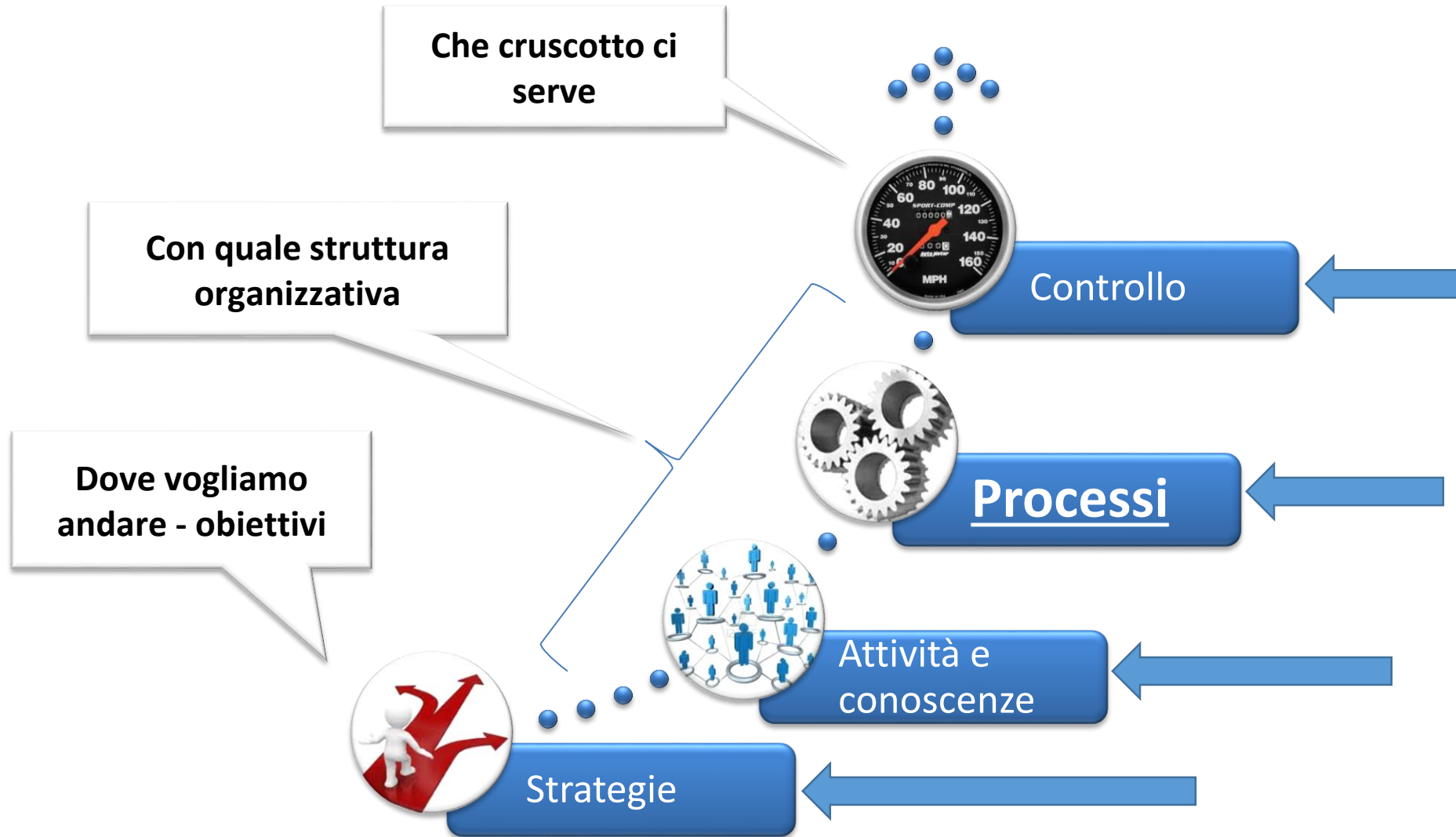
Come?

Attraverso la propria struttura organizzativa

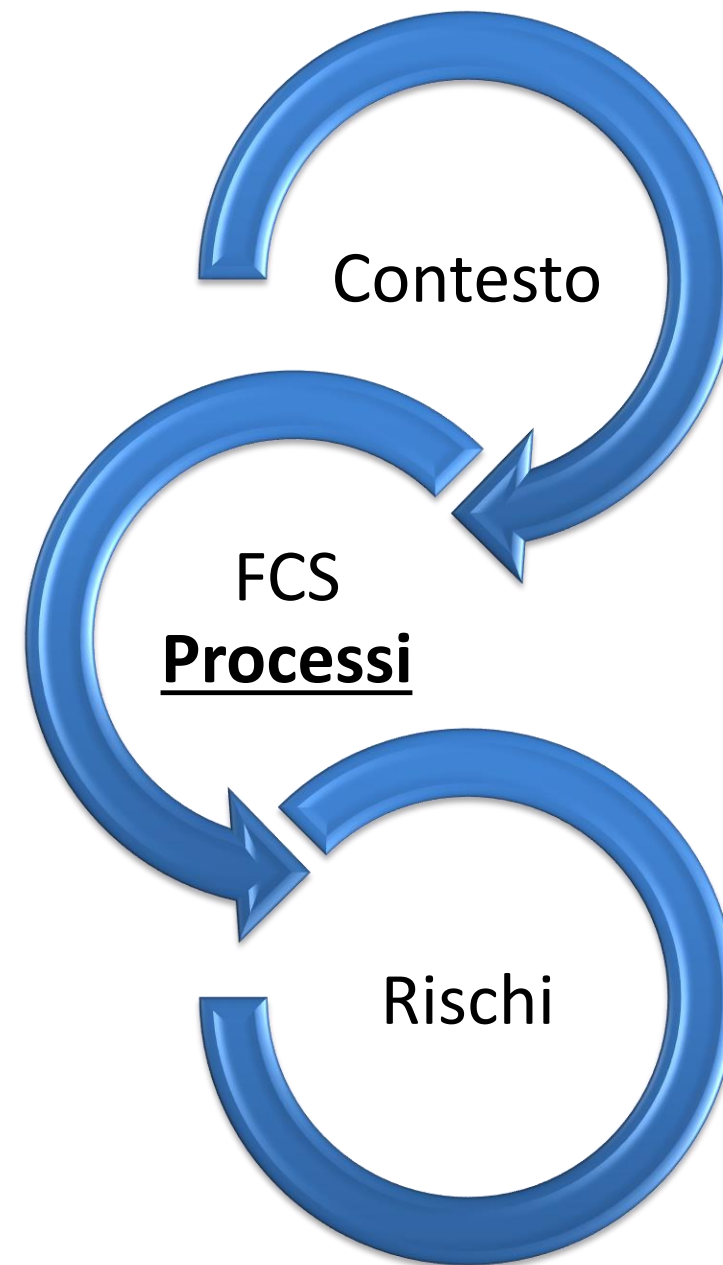
# Organizzazione di qualità



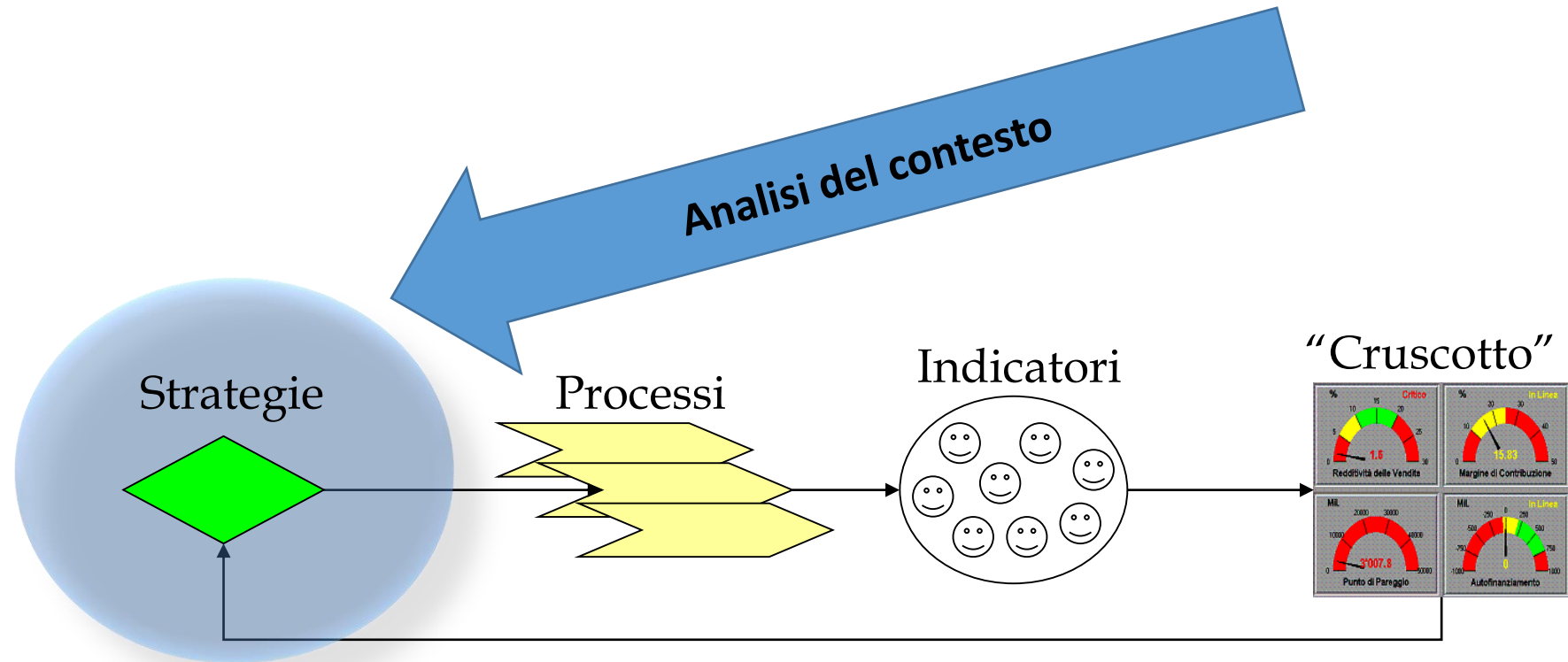
# Il percorso di «buon senso organizzativo»



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



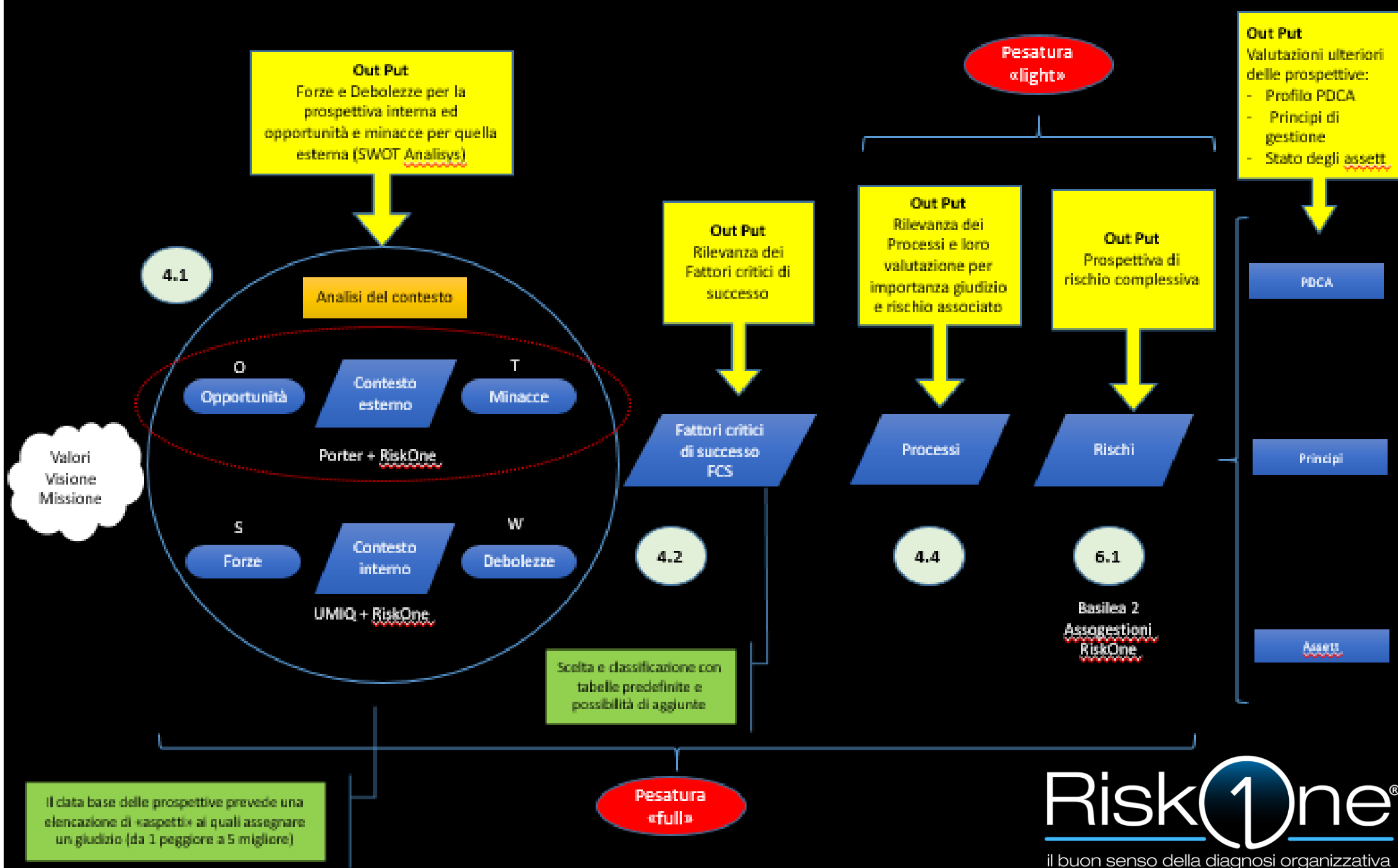
Una «evoluzione» del metodo UMIQ

RiskOne®

il buon senso della diagnosi organizzativa



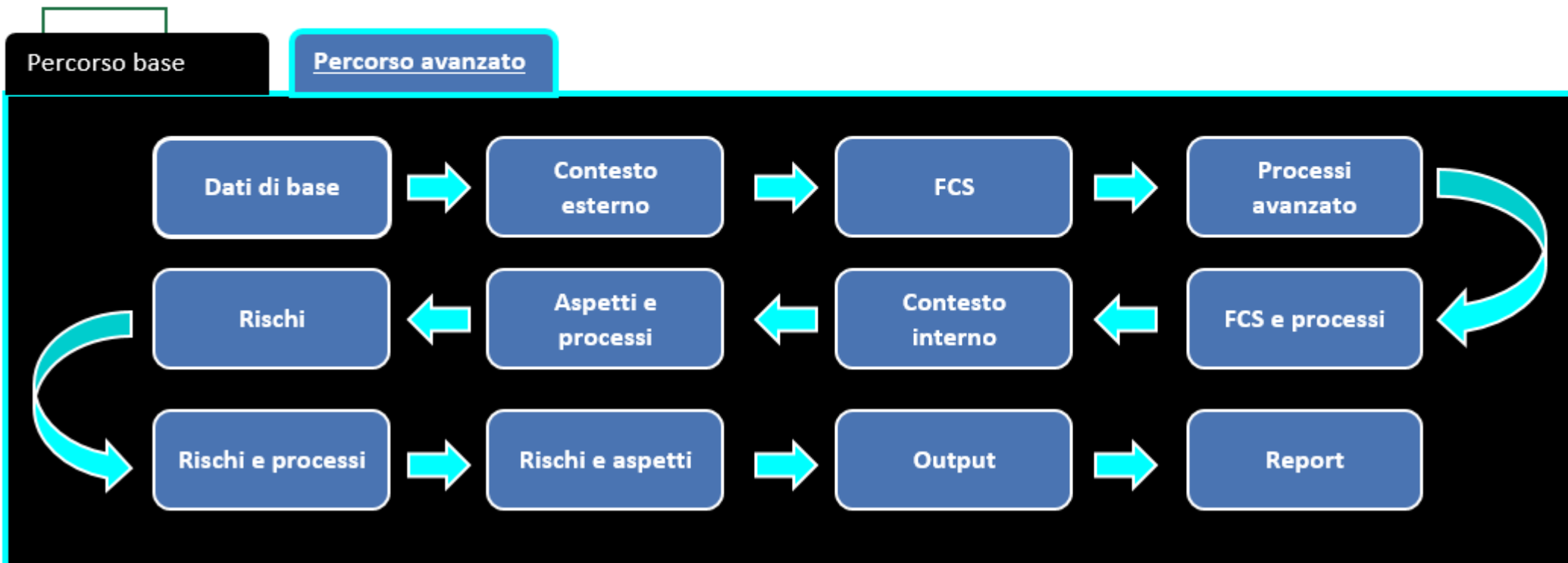
## Il disegno finale



## Lo strumento



Un percorso di buon senso per valutare la propria organizzazione



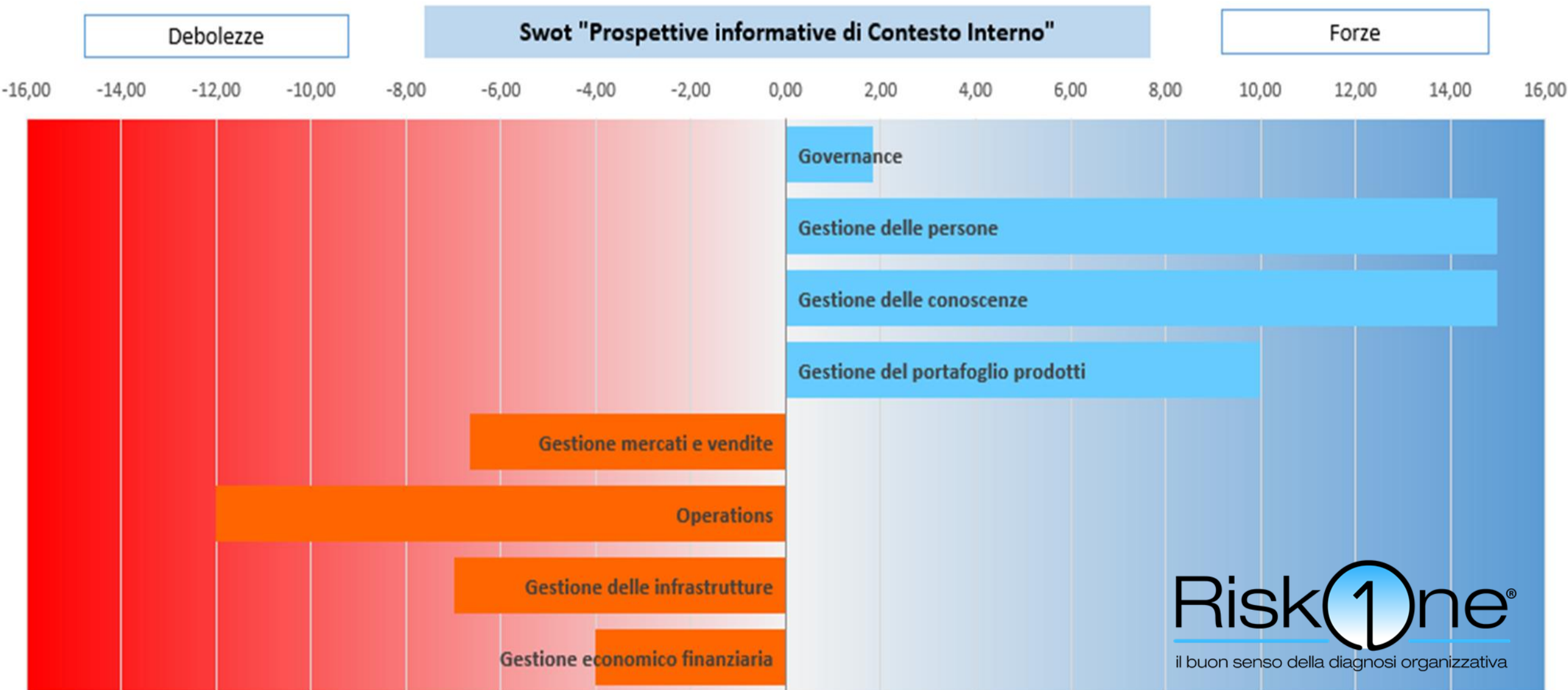
RiskOne è di proprietà di NCG - Network Consulting Group



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

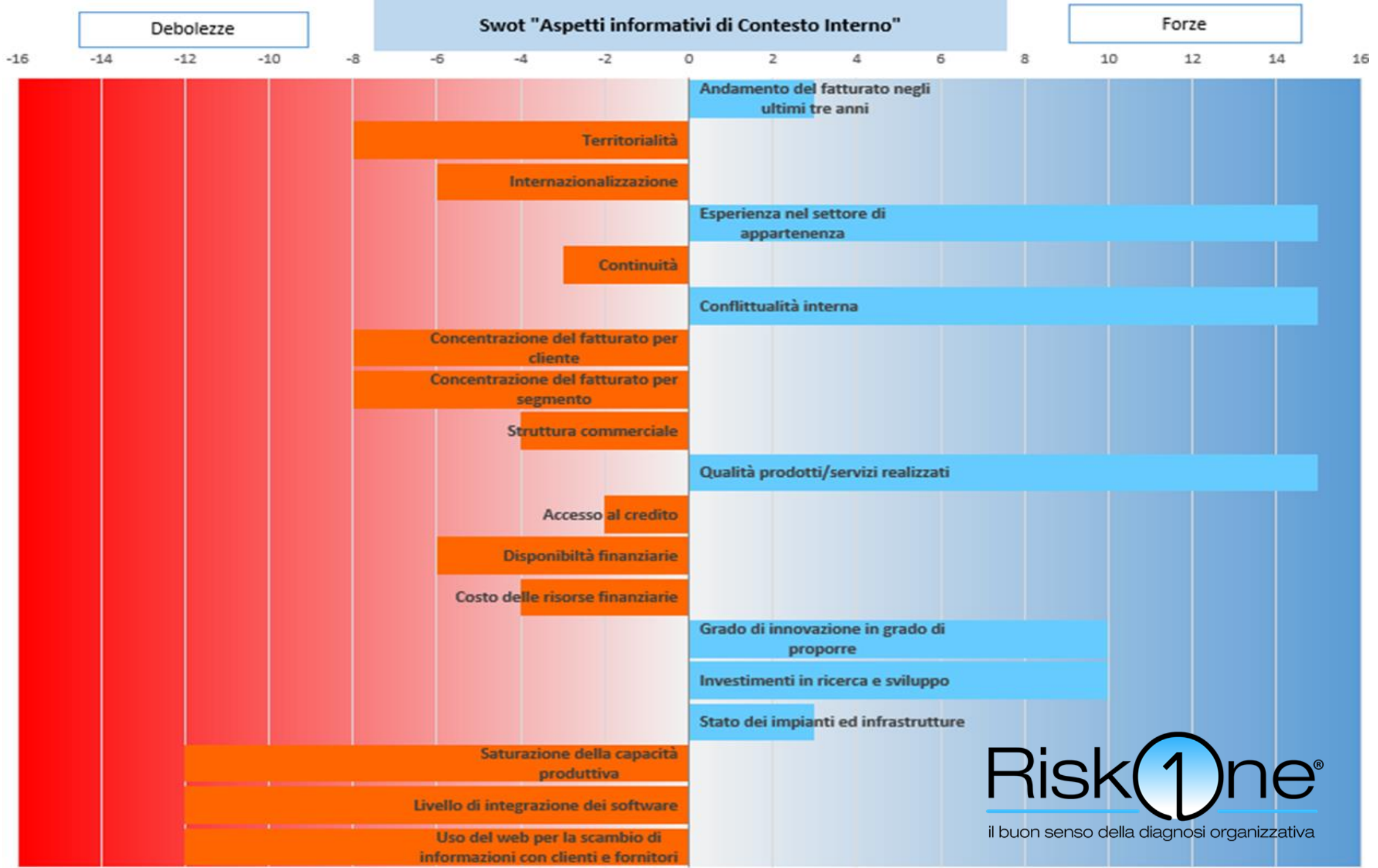
Quali sono i nostri principali fattori critici di successo?  
Quali sono i processi più importanti per noi?  
Quali rischi vanno

## Gli output

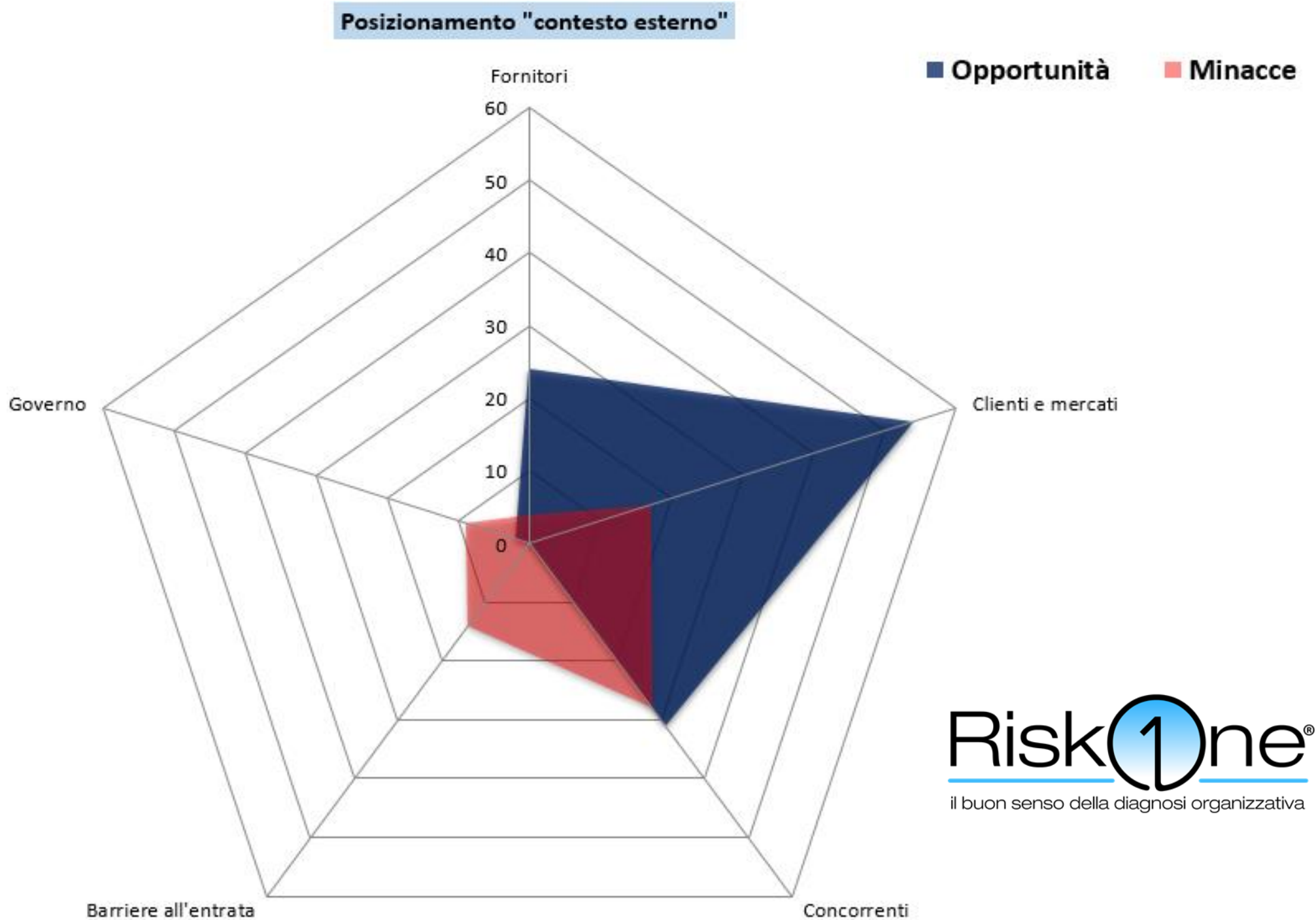




# Gli output

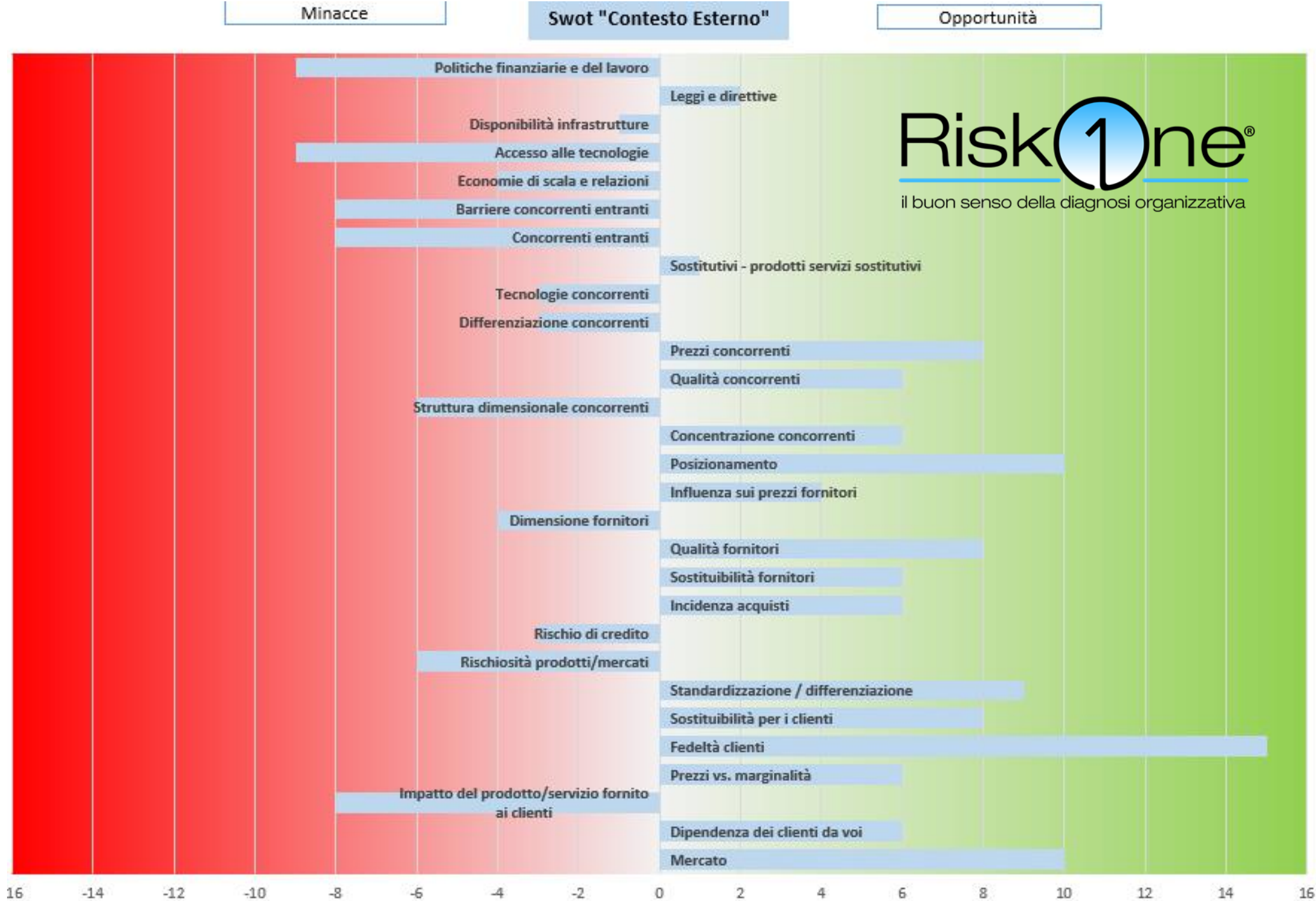


# Gli output



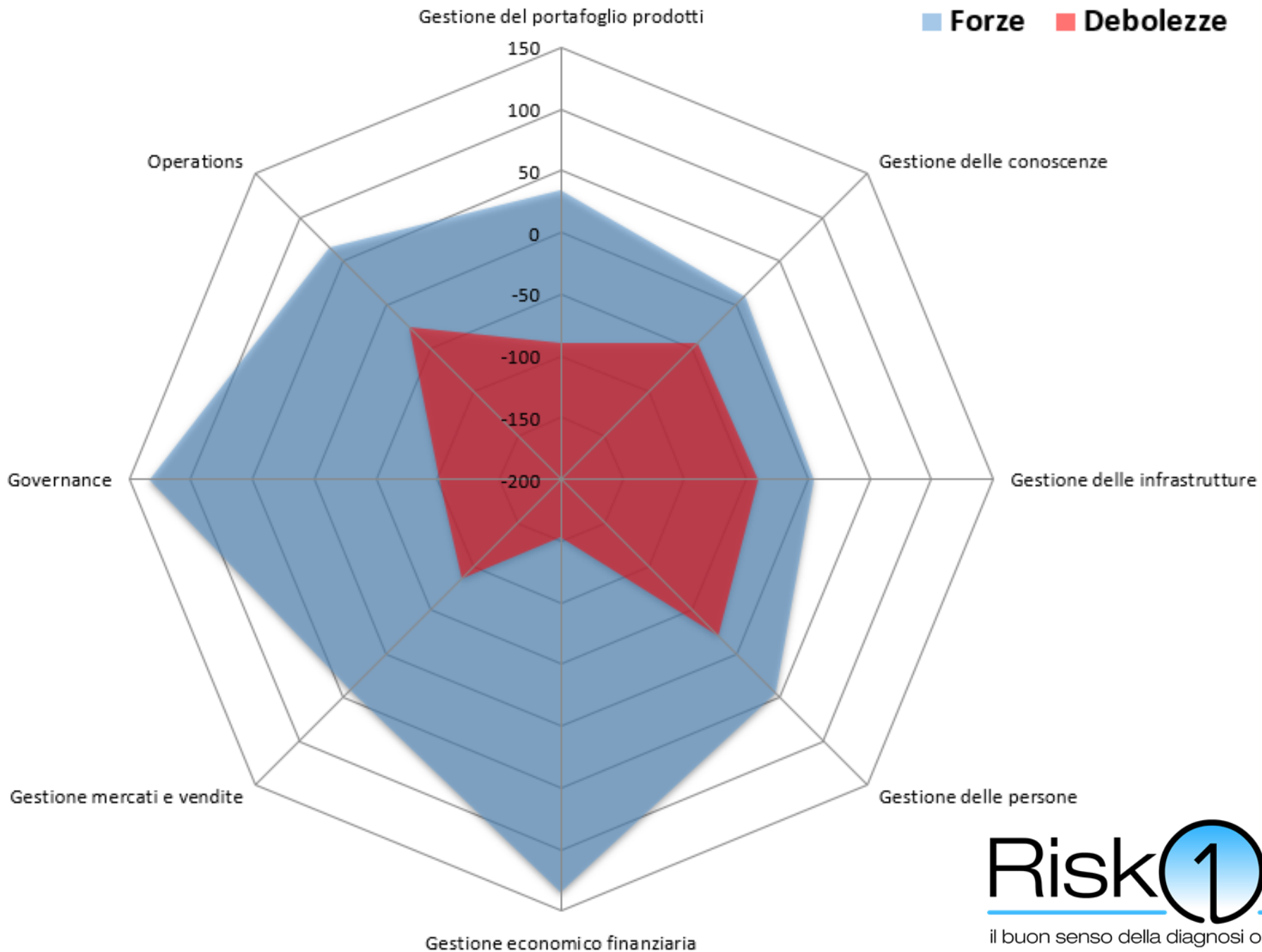


# Gli output

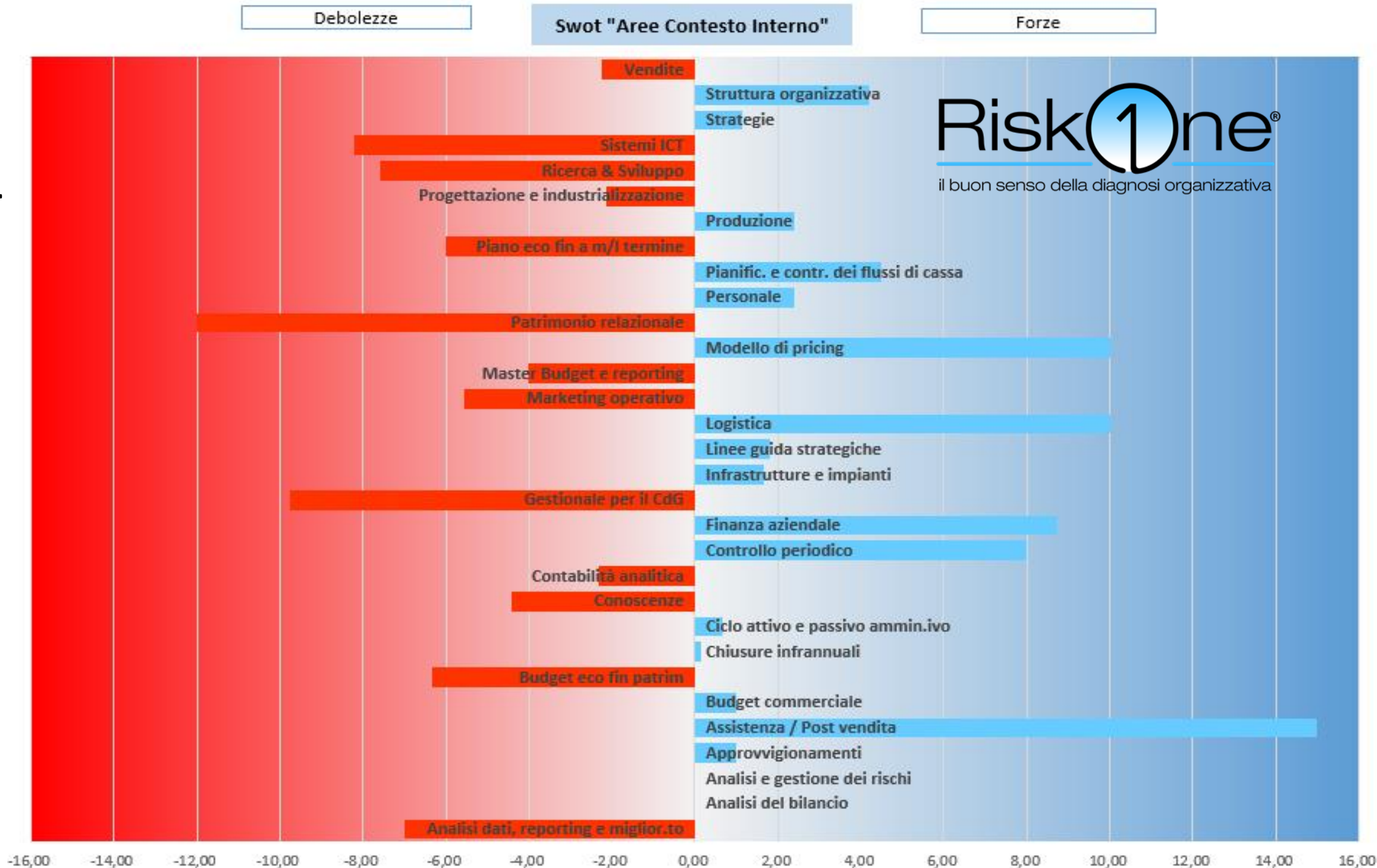


# Gli output

## 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



