



WORKSHOP QUALITÀ

Trieste, 5 dicembre 2023

David Brussa Dir. Qualità Totale e Sostenibilità

**Eccellere nella Qualità Sostenibile:
perchè e come?**

accenture

Our offer

Ho.Re.Ca

A single blend

Training

Machines and Iperespresso system



Out of Home

A single blend

illy issimo



Home

A single blend

Monoarabica

Machines

Iperespresso system

Training



Office

A single blend

Mitaca machines

Preparation system



“La Qualità è l’insieme delle proprietà e delle caratteristiche che conferiscono al prodotto/servizio la capacità di soddisfare le esigenze, espresse o implicite, dell’utente finale, al fine di creare valore sia per il cliente che per l’azienda”



Il fine della Qualità è creare Valore



“La Qualità è l’intersezione di:

QUALITÀ ATTESA

QUALITÀ EFFETTIVA DEL PRODOTTO

QUALITÀ PROMESSA DALLA MARCA



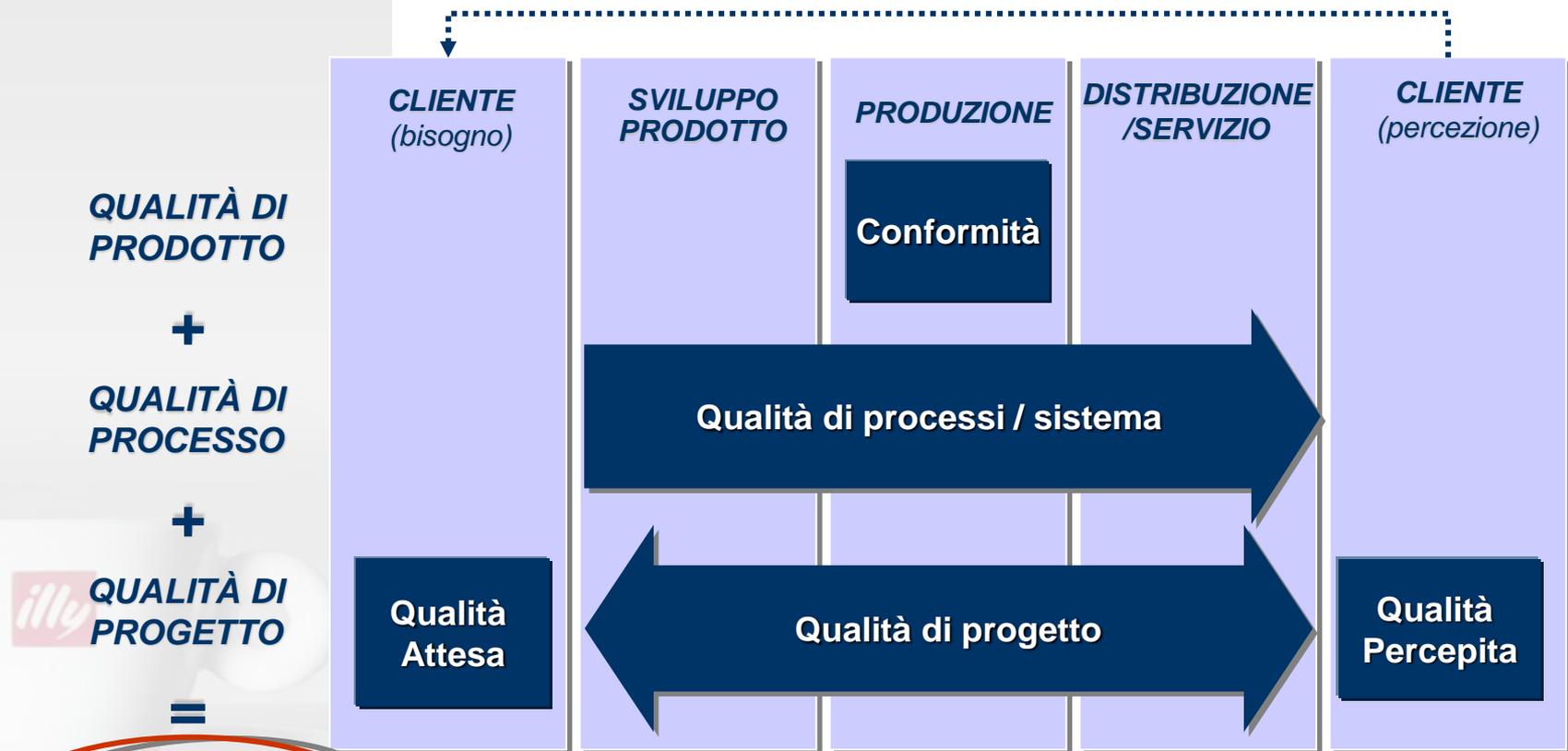
AFFIDABILITA’ DI UN’AZIENDA





La Qualità è un processo end to end

La Qualità *end to end* attraversa tutto il ciclo di vita del prodotto, dal progetto al cliente finale includendo i processi. Un prodotto è “di qualità” se e solo se tutti i momenti temporali di tale ciclo sono opportunamente presidiati



PRODOTTO DI QUALITÀ



La Qualità di prodotto/processo porta a dei benefici...

La Qualità dei processi porta a benefici significativi sia in termini organizzativi che in termini economici

QUALITÀ di
PRODOTTO/
PROCESSO

BENEFICI
ORGANIZZATIVI

- *Ottimizzazione dei processi produttivi e conseguente aumento della produttività*
- *Eliminazione delle attività senza valore aggiunto*

BENEFICI
ECONOMICI

-
- *Riduzione dei costi di non qualità*
 - *Costi per difetti*
 - *Costi di controllo*
 - *Costi di prevenzione*





Il Valore si genera a partire dalla Qualità di progetto

Il valore che scaturisce dalla Qualità di progetto dipende dalla capacità dell'azienda di soddisfare le attese del cliente

Azienda

Ciò che l'azienda ritiene che il cliente si aspetti e che si impegna ad offrirgli

QUALITÀ
PROGETTATA

VALORE

QUALITÀ
ATTESA e
PERCEPITA

Cliente

Ciò che il cliente desidera e effettivamente riceve

Benefici Strategici e Economici





La Qualità di progetto porta a diversi benefici...

La Qualità percepita dai clienti dipende dalla capacità dei prodotti e dei servizi offerti da un'azienda di soddisfare le aspettative e le esigenze dei clienti

QUALITÀ di
PROGETTO

BENEFICI
STRATEGICI

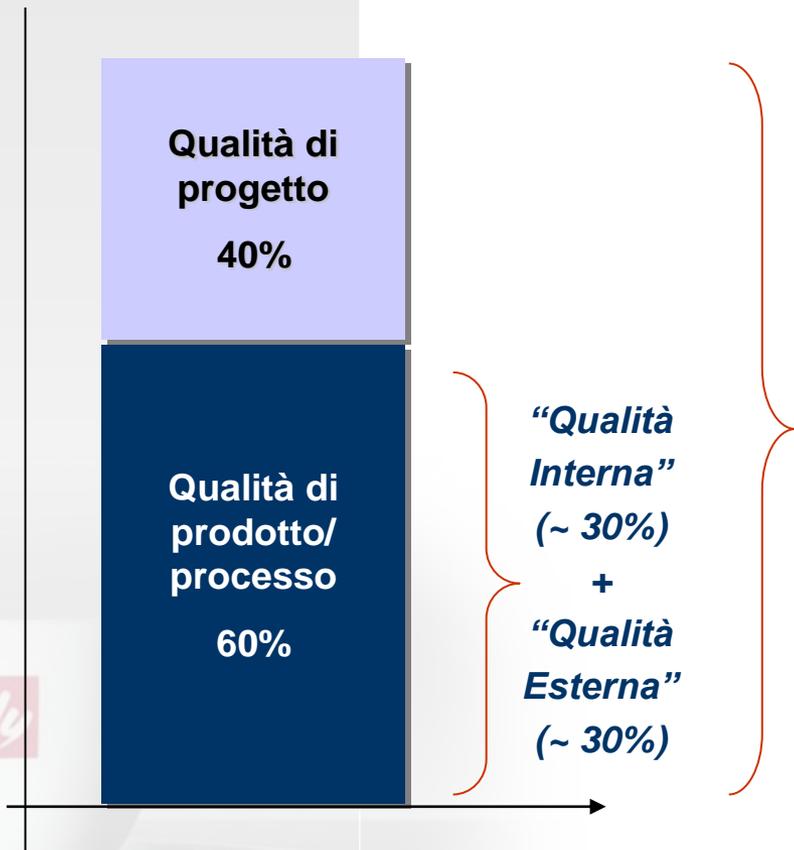
- *Miglioramento dell'immagine dell'azienda*
- *Aumento della soddisfazione del cliente*
- *Aumento della penetrazione sui mercati*
- *Mantenimento di un vantaggio competitivo*

BENEFICI
ECONOMICI

- *Aumento delle vendite*
- *Disponibilità del cliente a pagare maggiormente un "prodotto di qualità"*



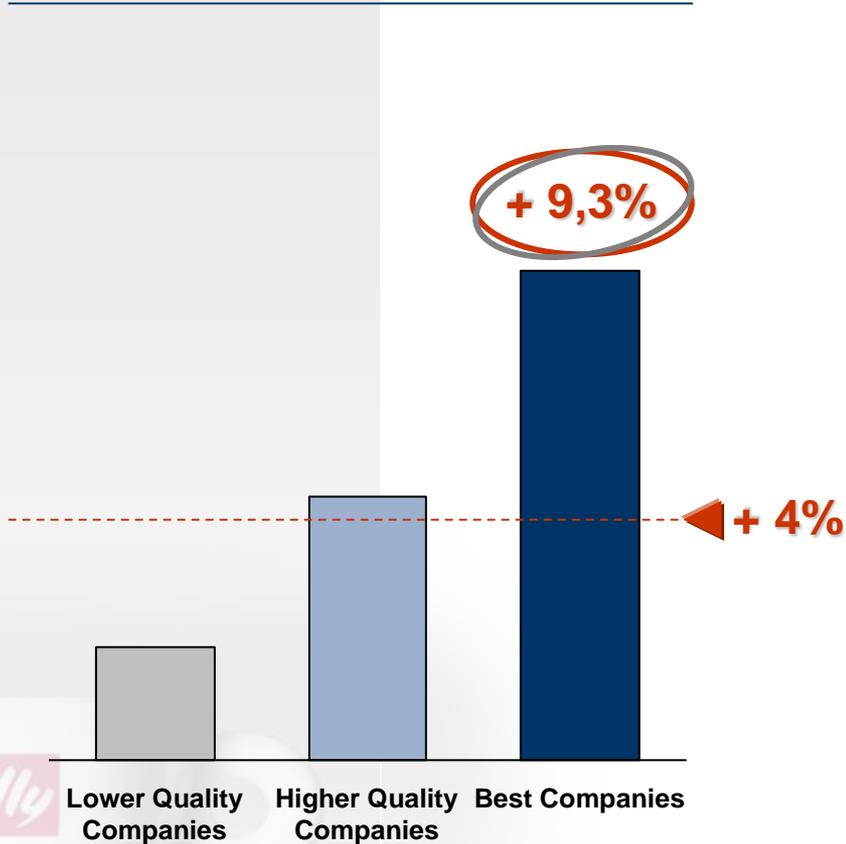
Quanto concorrono i diversi tipi di Qualità alla creazione del Valore?



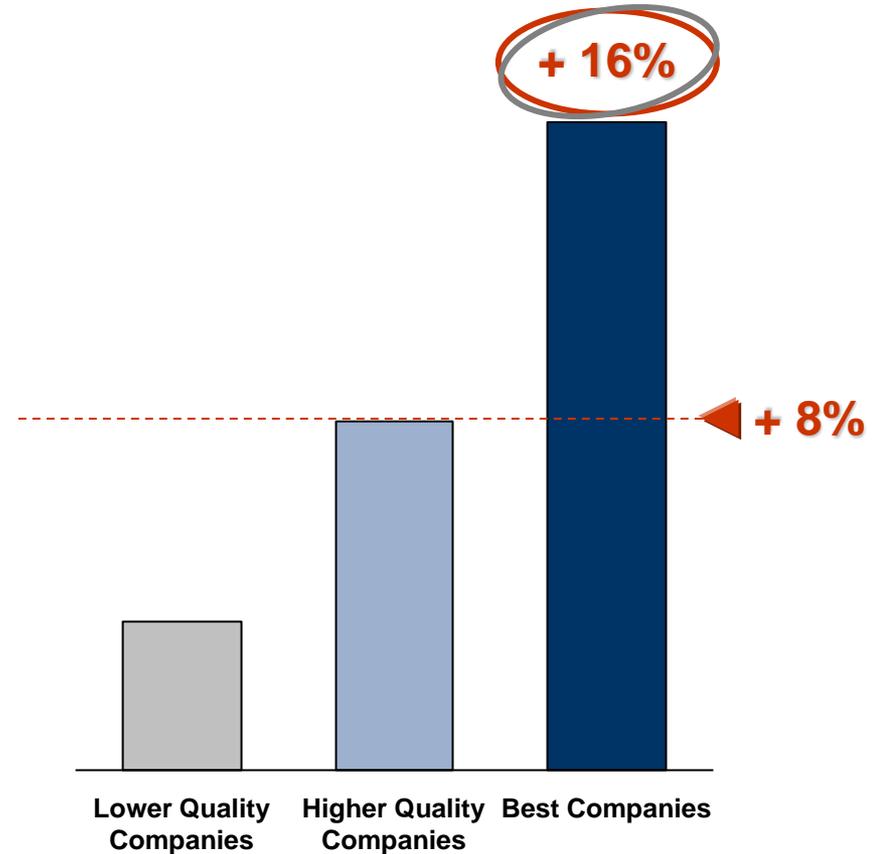
FONTE DATI: indagine infrasettoriale svolta tra più di 140 aziende europee e giapponesi

Economicamente, quanto valgono i benefici? (1/2)

(ROS) Ritorno sulle vendite



Crescita delle vendite



Il benchmark indica che le aziende che meglio performano da un punto di vista qualitativo, nel periodo di osservazione (5 anni), hanno un tasso di crescita doppio nelle vendite e più che doppio sul ROS

FONTE DATI: indagine infrasettoriale svolta tra più di 140 aziende europee e giapponesi

COSTI di PREVENZIONE

- Costi di ingegneria
- Costi di sperimentazione
- Costi di formazione

COSTI di CONTROLLO

- Costi di accettazione materiali
- Costi dei materiali consumati per prove
- Costi per taratura strumenti

COSTI per DIFETTI

- Costi per scarti e ri lavorazioni
- Costi per fermi produzione
- Costi per reclami prodotti in garanzia e non
- Costi indiretti (brand, perdita quota mercato)

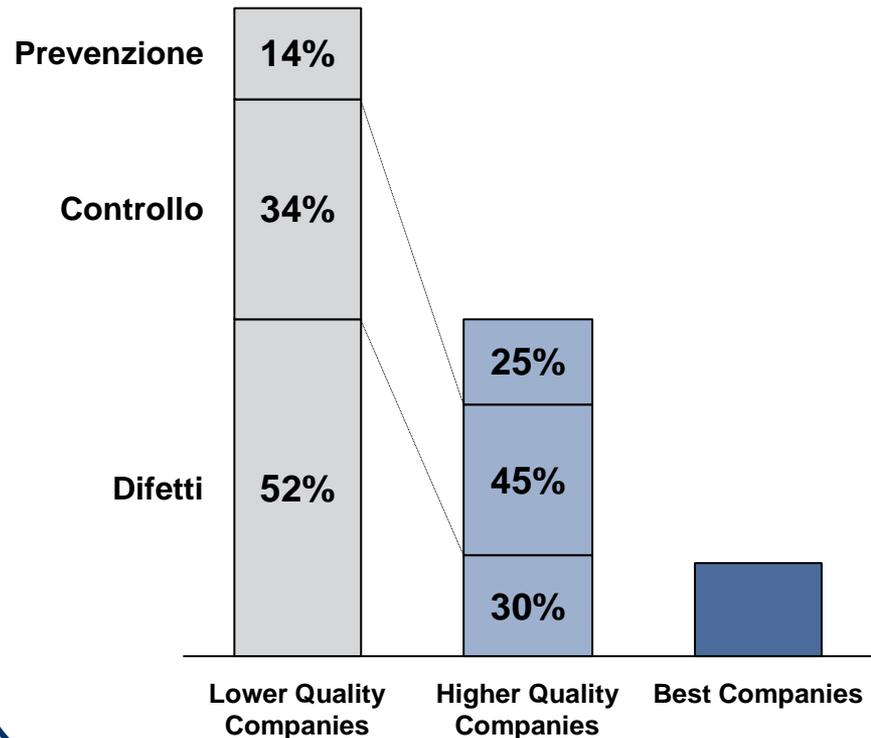
Riduzione percentuale dei costi di non qualità

Spesa Totale
(% delle vendite)

5%

3,6%

0,8%



FONTE DATI: indagine infrasettoriale svolta tra più di 140 aziende europee e giapponesi

**La Qualità
crea Valore**

Qualità

Qualità di
prodotto/processo

+

Qualità di
progetto

Valore

Aumento
performance azienda

+

Riduzione costi

- **ROS: + 9,3%**
(vs media + 4%)
- **Sales: + 16%**
(vs media + 8%)

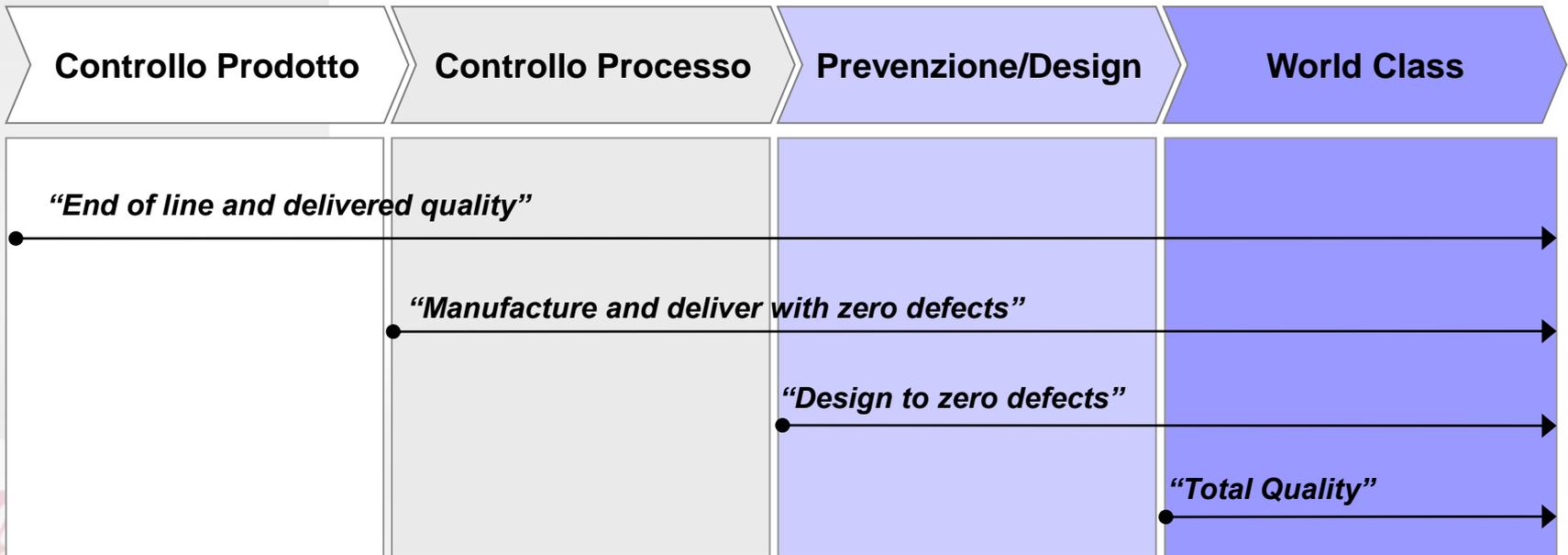
- **Abbattimento dei
costi di non qualità**
< 1% delle vendite

FONTE DATI: indagine infrasettoriale svolta tra più di 140 aziende europee e giapponesi



Lo sviluppo della Qualità passa attraverso un percorso evolutivo...

Da un'analisi fatta su più di 140 aziende sia europee sia giapponesi di settori diversi è emerso che le fasi di sviluppo della Qualità possono essere raggruppate in 4 macro categorie:





Evolutionary matrix of Quality

		Controllo Prodotto	Controllo Processo	Prevenzione/Design	World Class
STRATEGIA	Strategia	“End of line and delivered quality” Orientamento principale al controllo della conformità del prodotto finito rispetto alle specifiche definite	“Manufacture and deliver with zero defects” Irrobustimento dei processi produttivi volto alla minimizzazione dei controlli <i>end of line</i>	“Design to zero defects” Progettazione sistematicamente orientata all’eliminazione delle problematiche produttive e di industrializzazione	“Total Quality/ Design to customer satisfaction” Qualità come asset strategico per garantire la “conformità” alle aspettative dei clienti
	Main Focus	Prodotto	Processo produttivo	Processo “allargato”	Cliente
	Prospettiva	Breve termine	Medio termine	Medio/lungo termine	Lungo termine
PROCESSI	Processi presidiati da Q.	Controllo merce in ingresso e collaudo finale del prodotto	Processi produttivi interni ed esterni (SQA)	Processi industriali e di sviluppo prodotto	Intero processo aziendale <i>end-to-end</i> (dallo sviluppo prodotto al cliente finale)
	Strumenti e Metodi	Specifiche e certificazioni di prodotto	Certificazioni di processo/sistema (SPC, PDCA, Kaizen, Poka Yoke,...)	Tool preventivi (es. FMEA, DOE,...)	Uso sistematico di tool preventivi con coinvolgimento interno ed esterno (QFD, Simultaneous engineering,...)
	Fornitori	Valutazione performance alla consegna (conformità alle specifiche)	Valutazione processo del fornitore (Audit su sistema e processi, verifiche CP/CPK, ...)	Coinvolgimento nello sviluppo prodotto su componenti critici (Codesign)	Coinvolgimento sistematico nello sviluppo del prodotto/processo anche di subfornitori.
PERSONE	People	Low Profile Attitudine al controllo e alla verifica di conformità	Average Profile Attitudine alla risoluzione delle problematiche e strutturazione delle soluzioni definite	Experienced Capacità di anticipare i problemi, proporre soluzioni e alternative	High Performance Persone riconosciute come driver di innovazione e creazione di valore
	Riporto	Produzione	Operations	Direzione Generale	Top Management/CEO/Proprietà
	Relazioni e responsabilità	Modalità ispettive (controllato/controllore). Non chiarezza nei ruoli e nelle responsabilità nel processo di problem solving	Modalità cooperative. Chiarezza nella responsabilità ma non nei ruoli nel processo di problem solving. Supporto della qualità centrale ad un processo produttivo in autocontrollato.	Orientamento all’interfunzionalità, in particolare tra R&D e Produzione. Chiarezza di ruoli e responsabilità nel processo di problem solving. 100% Autocronotollo	Interfunzionalità sistematica di tutti gli attori coinvolti, compresa la catena di fornitura, dove necessario. Qualità <i>end-to-end</i> con coinvolgimento continuo di tutti gli stakeholders
PERFORM.	Performance	KPI su problematiche/failure rilevati (NC/OSS). Focus su conformità di prodotto. Raccolta dati mista (automatica/manuale)	KPI sul processo di problem solving e non solo su problematiche/failure. Focus su area industriale e fornitori. Disponibilità dei dati in larga percentuale automatica.	Set di KPI organici e coerenti. Allargamento del focus su area clienti e tematiche di sviluppo. KPI e dati fruibili “on line”.	Dashboard di KPI a più livelli, con costante visibilità da parte del Top Management. Valorizzazione dei KPI anche in termini economici (costi della non qualità e creazione di valore).



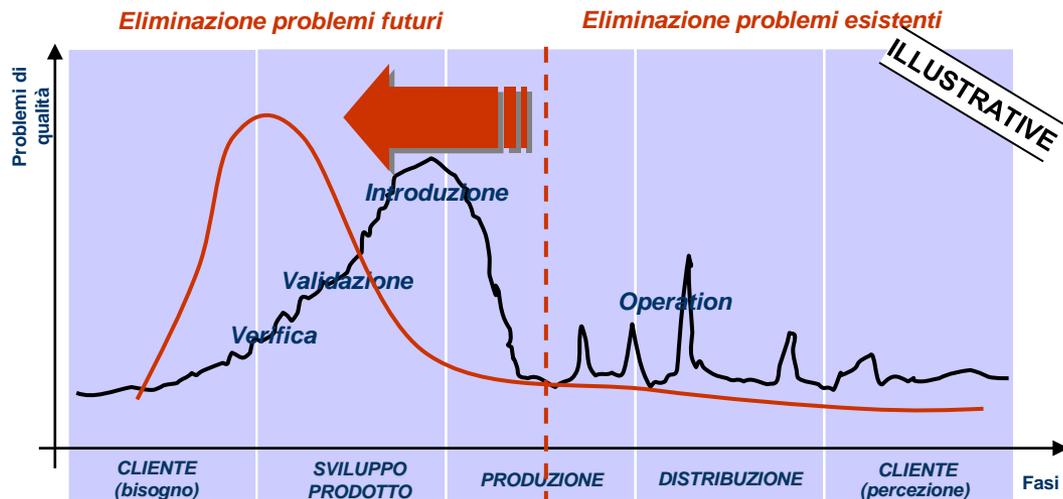
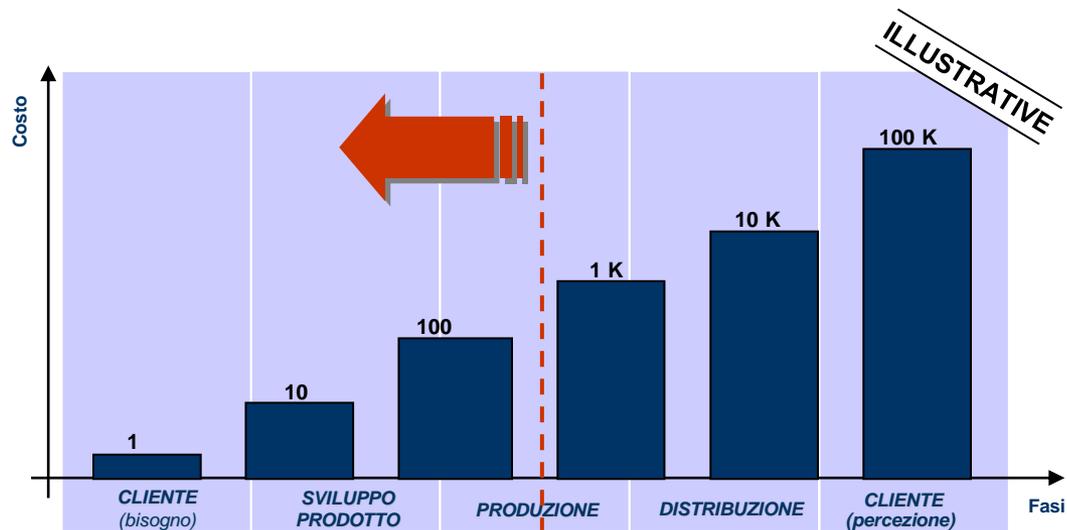
1. Il lato destro dell'immagine riporta abbastanza bene le attività, ma non specifica le interazioni



I costi della non qualità aumentano considerevolmente all'allontanarsi dalla fase progettuale



Importante anticipare l'individuazione e la risoluzione dei problemi di qualità





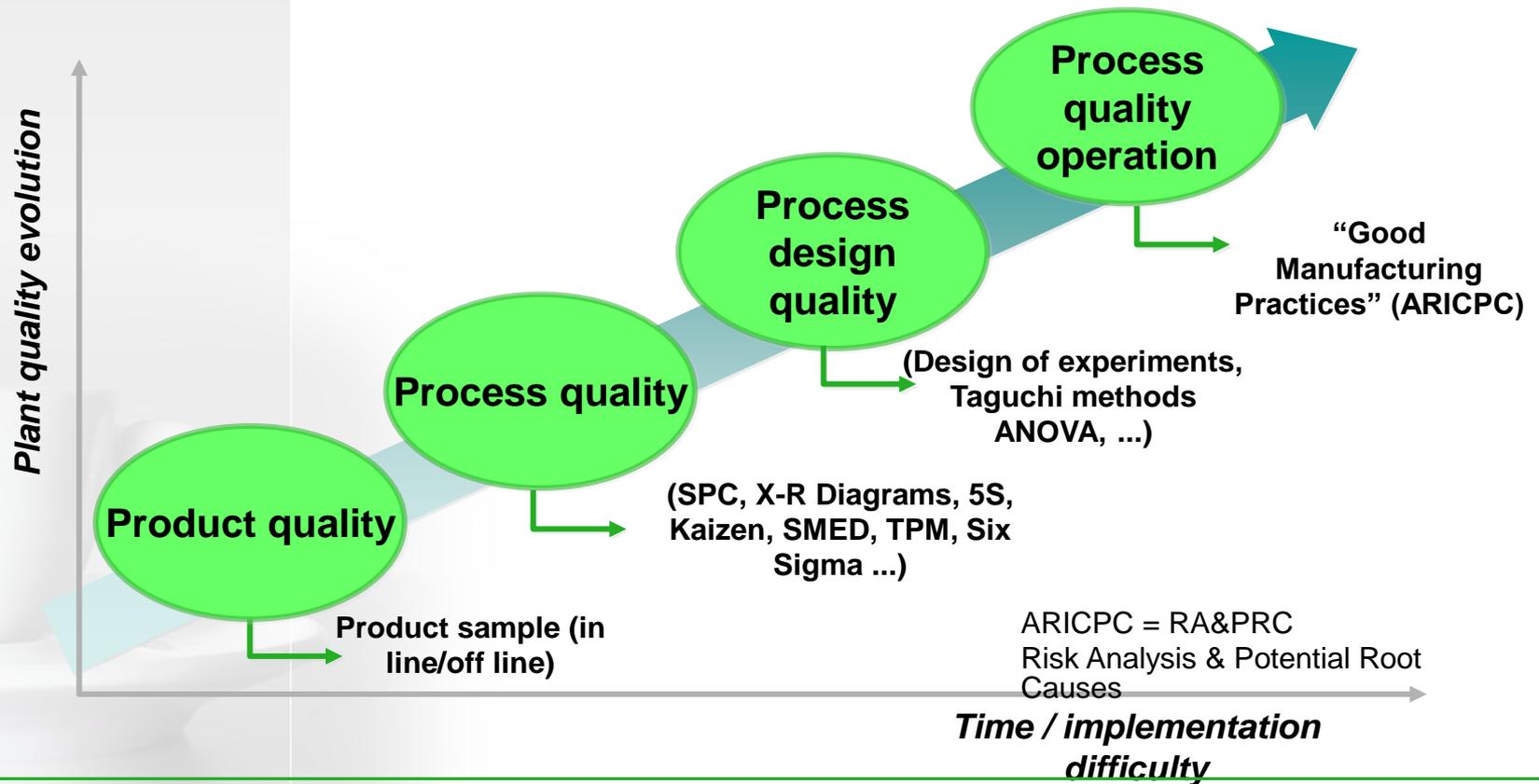
Valore di un prodotto sullo scaffale....

elettrodomestico	prezzo sullo scaffale		
		100	
IVA - 22%		78	
marginie 50% retail + aftersale		36	
logistica 5%		34	
intermediario 4%		32	
marginie 30% produttore		22	
garanzia 4%		21	
imballo 4%		20	
valore prodotto		20	Materiali e MOD



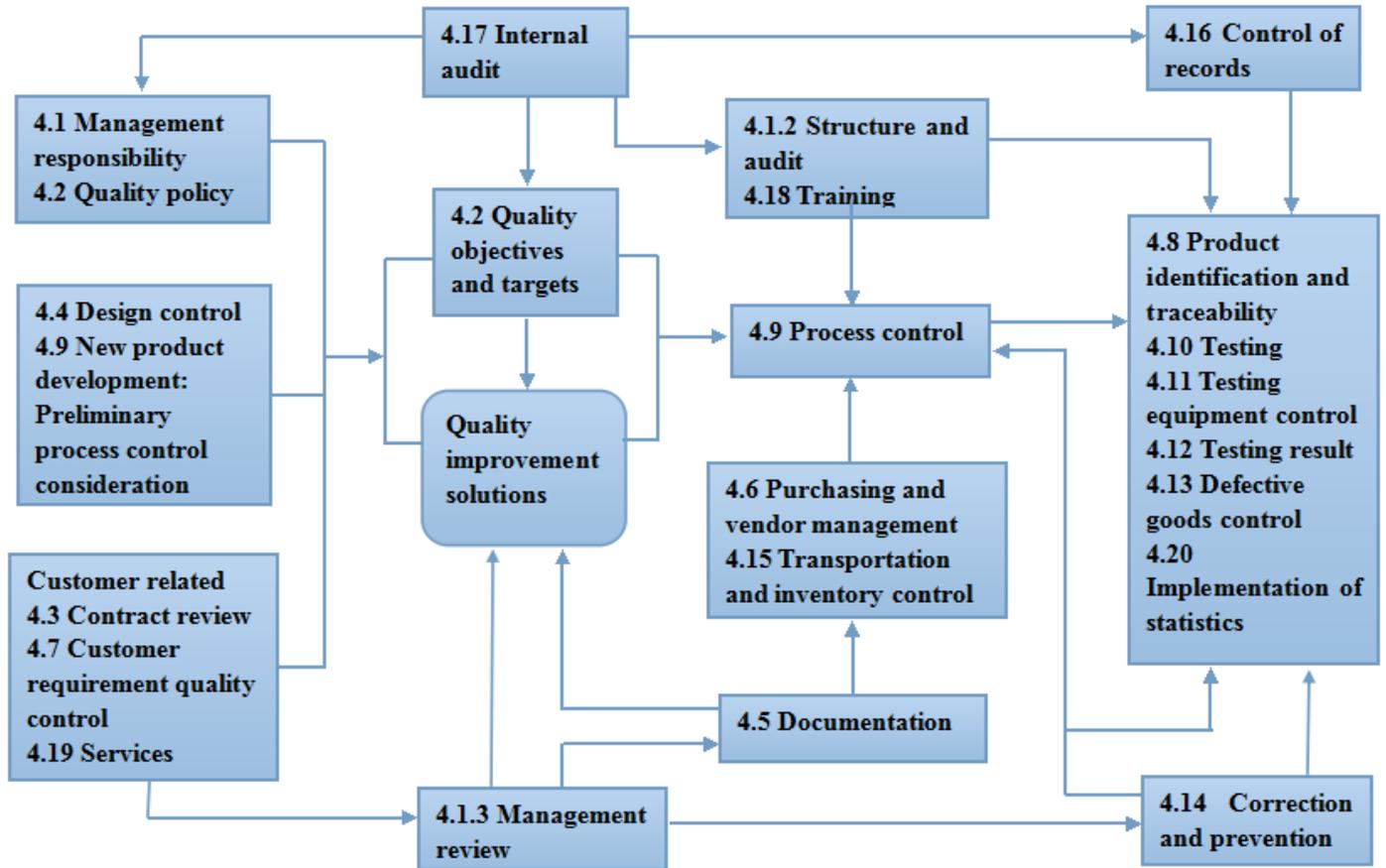


The food company example: good manufacturing practices are the most evolved status for quality control in a manufacturing plant. Accenture designed and prepared the implementation of this best practices at a very important producer of dairy products.





1. Esempio di interazione che NON riporta l'attività di regulatory affair:

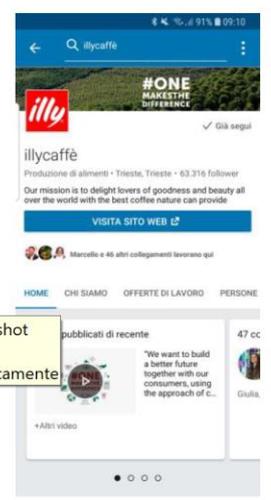


I primi touchpoint di comunicazione

La comunicazione al Trade e la gamma di take-away | illy.com ed i social



Immagine che contiene screenshot
 Descrizione generata automaticamente



Per saperne di più c'è il Value Report oppure sulla
rendicontazione integrata:
Dal 1933 il sogno di offrire il miglior caffè al
mondo. (illy.com)

illy Sustainable value report 2017

<http://valuereport.illy.com>

HOME

SEED:S

Social
Environmental
Economic
Development
Sustainability

IDENTITÀ E VALORI
I SEMI CHE DIFFONDIAMO

VALORE SOCIALE
UMANI, SEMPRE

VALORE AMBIENTALE
MATERIA GRIGIA, PENSIERO VERDE

VALORE ECONOMICO
BUONI FRUTTI PER TUTTI

SEMINA ANCHE TU



LIVE HAPPILLY

BE SUSTAINABLE.
B CORP.



Certificazione



Corporation

Less than 3% of the companies that undergo assessment succeed in becoming B Corp certified

B Impact Assessment results worldwide

