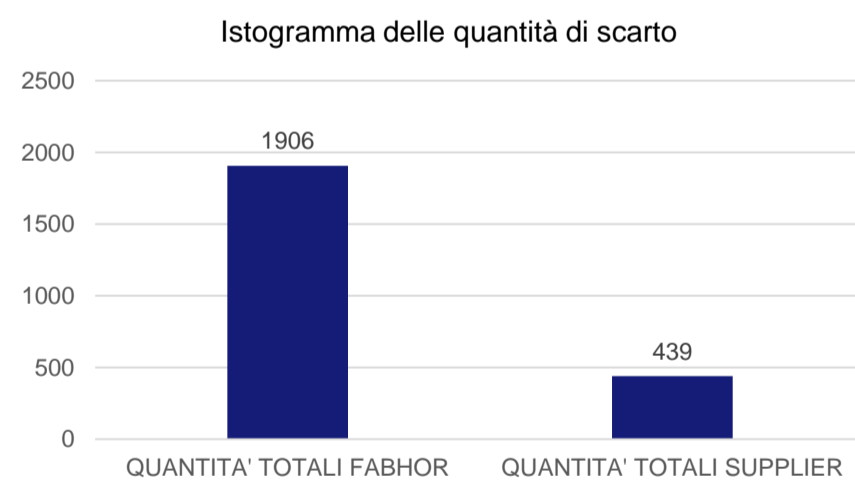
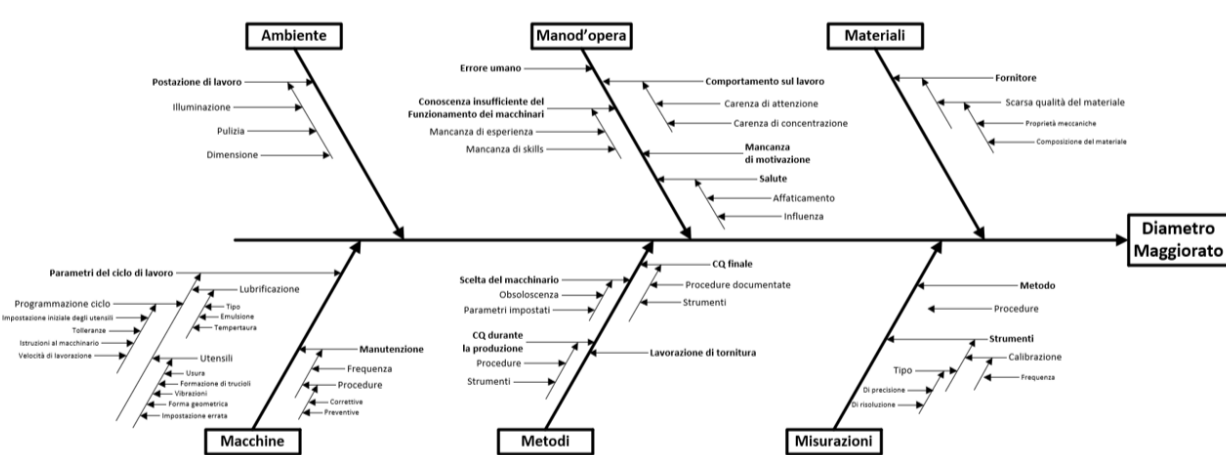
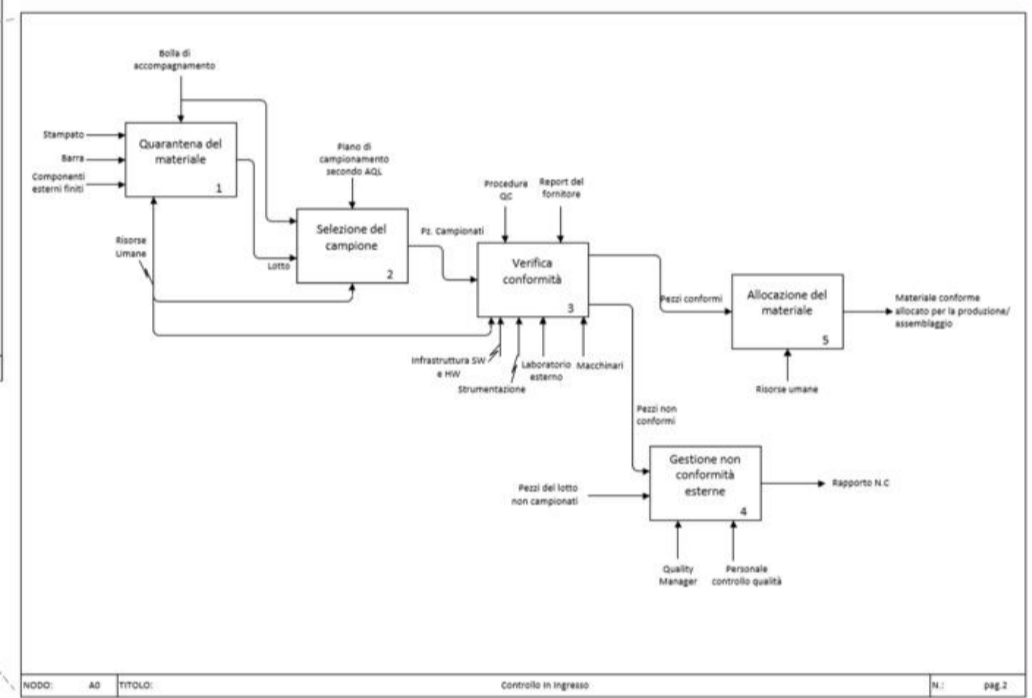
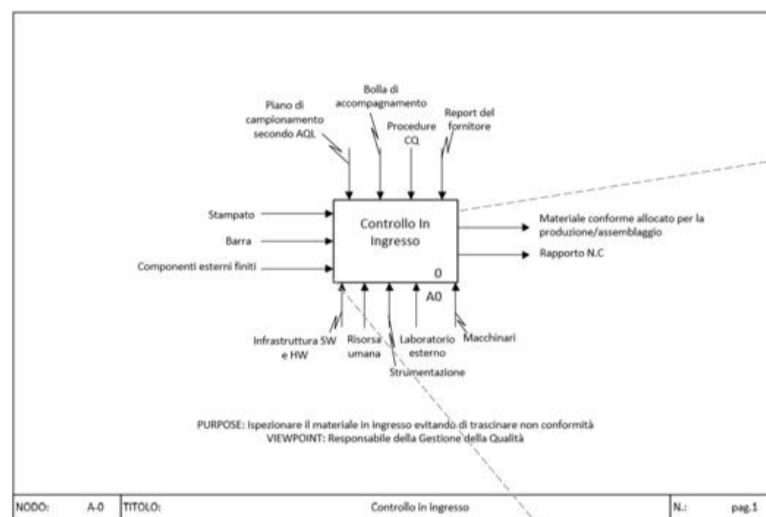


SUPSI

Revisione dei processi di gestione della qualità per la produzione di componentistica nel settore orologiero: il caso Fabhor Suisse

Studente/i: Jovista Qosaj | Relatore: Donatella Corti | Controrelatore: Luca Canetta | Committente: Fabhor Suisse SA

Corso di laurea: Ingegneria gestionale | Modulo: M-P6070.1 - Progetto di diploma | Anno: 2020-2021 | Data: 11 settembre 2021



STUDENTI SUPSI

Abstract

Lo studio nasce dalle necessità del reparto di controllo e assicurazione qualità di Fabhor Suisse, azienda che produce casse per orologi di lusso. In quest'ambito, la gestione della qualità del prodotto e del processo è fondamentale per offrire un livello di servizio elevato e aumentare la competitività. L'azienda vuole ottimizzare la gestione della qualità per ottenere la certificazione ISO 9001:2015.

Gli elementi chiave dello studio riguardano l'analisi del contesto aziendale, i processi aziendali e il monitoraggio delle prestazioni per fornire proposte per il miglioramento continuo.

Per comprendere l'organizzazione sono stati utilizzati diversi strumenti di analisi, differenziando tra contesto esterno e interno.

È stata poi sviluppata una mappatura degli stakeholder e, per analizzare i principali processi aziendali, una mappatura con il metodo IDEF0.

Sulla base di quanto compreso e analizzato sono state definite delle proposte di intervento prioritarie in grado di aiutare l'azienda a perseguire opportunità di miglioramento legate all'implementazione del SGQ.

Obiettivi

Il progetto intende condurre una serie di analisi per integrare gli attuali processi di gestione e soddisfare una serie di requisiti della norma.

- Analisi contesto e stakeholder;
- Mappatura processi di interesse;
- Aggiornamento e sviluppo di procedure per il controllo;
- Aggiornamento del cruscotto di indicatori per la misura delle prestazioni;
- Identificazione di linee guida per il miglioramento continuo.

Conclusioni

Sono state condotte una serie di analisi per soddisfare alcuni requisiti della norma ISO 9001:2015. Partendo dallo studio di contesto è stato possibile ricavare una fotografia dell'organizzazione.

Per analizzare i principali processi è stata svolta una mappatura con il metodo IDEF0, grazie alla quale il team di lavoro è in grado di comprendere meglio il funzionamento delle attività e il loro ambito di appartenenza, nonché di valutare le principali criticità connesse.

Per ottenere un corretto monitoraggio delle prestazioni aziendali è stato sviluppato un cruscotto di indicatori. La sua introduzione applicativa permetterebbe di monitorare le performance e comprendere miglioramenti o peggioramenti su cui intervenire.

In base a quanto compreso sono stati identificati suggerimenti che definiscono gli interventi prioritari da implementare. La selezione eseguita è stata guidata dalla possibilità di realizzazione dell'azione di miglioramento nel breve termine. In ultimo è stato proposto un possibile sviluppo futuro per l'avanzamento del progetto.