



## Guida rapida

### Sommario

1.0	Direzione e personale.....	3
1.1	Gestione Obiettivi.....	3
1.1.1	Elenco Obiettivi.....	3
1.1.2	Stampa Obiettivi e Verifiche.....	4
1.2	Gestione Personale – Formazione.....	5
1.2.1	Personale – Elenco.....	5
1.2.2	Personale – Gestione.....	5
1.2.3	Competenze.....	7
1.2.4	Stampe.....	7
1.3	Gestione Documenti.....	8
1.3.1	Documenti – Elenco.....	8
1.3.2	Documenti – Gestione.....	8
1.3.3	Documenti – Cruscotto.....	9
1.3.4	Documenti – Verifica allarmi.....	9
1.3.5	Documenti – Tipologia.....	10
2.0	Processi.....	11
2.1	Clienti.....	11
2.1.1	Clienti – Elenco.....	11
2.1.2	Clienti – Gestione.....	12
2.1.3	Tipologia – Contatti.....	12
2.1.4	Ordini.....	13
2.1.5	Verifica allarmi.....	14
2.2	Fornitori.....	15
2.2.1	Fornitori – Elenco.....	15
2.2.2	Fornitori – Gestione.....	15
2.2.3	Fornitori – Categorie.....	17
2.2.4	Fornitori – Questionario di valutazione.....	17
2.2.5	Fornitori – Stampa elenco approvati.....	18
2.3	Articoli.....	19



## Smart Quality 2.0

2.4	Strumenti di Misura.....	20
2.4.1	Strumenti – Elenco .....	20
2.4.2	Strumenti - Gestione .....	20
2.4.3	Norme di Controllo – Elenco .....	21
2.4.4	Norme di Controllo – Gestione.....	21
2.4.5	Reparti .....	22
2.4.6	Conferma metrologia .....	22
2.4.7	Stampa Elenco .....	24
3.0	Misurazione e Miglioramento .....	25
3.1	Verifiche Ispettive Interne.....	25
3.1.1	Pianificazione Verifiche Ispettive.....	25
3.1.2	Stampa Piano Verifiche .....	26
3.1.3	Check List – Elenco .....	27
3.1.4	Check List – Gestione.....	27
3.1.5	Stampa Allarmi .....	28
3.2	Reclami – Non Conformità .....	29
3.2.1	Reclami – Non Conformità – Gestione .....	29
3.2.2	Cruscotto .....	30
3.2.3	Cause non conformità – reclamo .....	31
3.2.4	Costi di non qualità.....	31
3.2.5	Grafico Costi .....	32
3.3	Azioni Correttive e Preventive.....	33
3.3.1	Azioni – Gestione.....	33
3.3.2	Azioni – Elenco.....	35
3.3.3	Controlla scadenze .....	35
3.3.4	Cruscotto .....	36
3.3.5	Causali.....	36
3.3.6	Stampa azioni .....	37
3.4	FMEA.....	38
3.5	SPC.....	40



## Smart Quality 2.0

### 1.0 Direzione e personale

#### 1.1 Gestione Obiettivi

##### 1.1.1 Elenco Obiettivi

Con questa funzione è possibile definire e monitorare gli obiettivi aziendali.

La maschera obiettivi aziendali (Fig. OA\_01) permette all'utente di inserire gli obiettivi legati ai processi.

Processo	Descrizione Indicatore	Obiettivo	Scadenza	Freq.	Modalità	Stato	Responsabile	Dati Grafico	Canc.
Fatturato	Fatturazione Aziendale mensile	10.000,00	31/12/2010	6	Grafico a linee	Aperto	Mario Rosi	...	G X
Clienti nuovi	Numero Clienti nuovi	20,00	31/12/2010	6	Grafico a linee	Aperto	Silvio Ma...	...	G X

Fig. OA\_01

I campi presenti nella maschera hanno il seguente significato:

NOME CAMPO	DESCRIZIONE
PROCESSO	Contiene il nome del processo
DESCRIZIONE INDICATORE	Descrizione sintetica dell'indicatore
OBIETTIVO	Valore numerico da raggiungere
SCADENZA	Data entro cui raggiungere l'obiettivo
FREQUENZA	Indica la frequenza con cui si controlla l'obiettivo (in mesi)
MODALITÀ	Come rappresentare l'andamento dell'obiettivo: <b>Stampa dati, Grafico a linee e Grafico a istogrammi.</b>
STATO	Indica lo stato dell'indicatore (aperto o chiuso)
RESPONSABILE	Responsabile del monitoraggio

Nella maschera sono anche presenti 3 pulsanti:



Cliccando su questo tasto si apre la maschera Verifica Obiettivi (Fig. OA\_02)



Cliccando su questo tasto viene mostrato il report precedentemente scelto nel campo Modalità



Cliccando su questo tasto si elimina il record selezionato



## Smart Quality 2.0

Data	Responsabile	Note	Risultato	Attributo	Verifica Pross.	Chiuso
31/01/2010	Matteo Siviero		4,00		28/02/2010	<input type="checkbox"/>
28/02/2010	Matteo Siviero		7,00		31/03/2010	<input type="checkbox"/>
31/03/2010	Matteo Siviero		33,00		30/04/2010	<input type="checkbox"/>
* 12/08/2010			0,00			<input type="checkbox"/>

Chiudi

Fig. OA\_02

Cliccando sul tasto  si apre la maschera Fig. OA\_02 nella quale, con la frequenza desiderata, si inseriscono i risultati ottenuti.

Con il tasto  si visualizzano i grafici.

### 1.1.2 Stampa Obiettivi e Verifiche

Con questa funzione è possibile scegliere il periodo di tempo che si vuole analizzare (Fig. OA\_03)

Stampa Piano	
Da data:	01/01/2010
A data:	31/12/2010
<input type="button" value="Annulla"/> <input type="button" value="Stampa"/>	

Fig. OA\_03

e che sarà poi visualizzato nella stampa (Fig. OA\_04)

ISI s.r.l.

Resoconto Obiettivi Aziendali					
Processo	Note	Scadenza	Obiettivo	Stato	
Fatturato	Fatturato aziendale mensile	31/12/2010	10.000,00	Aperto	
Verificato in data	31/07/2010	Valore raggiunto	11.200,00	Note	
Verificato in data	30/06/2010	Valore raggiunto	8.500,00	Note	
Processo	Note	Scadenza	Obiettivo	Stato	
Clients Nuovi	Numero Clienti nuovi	31/12/2010	20,00	Aperto	
Verificato in data		Valore raggiunto		Note	

Fig. OA\_04



## Smart Quality 2.0

### 1.2 Gestione Personale – Formazione

#### 1.2.1 Personale – Elenco

La maschera PA\_01 mostra l'elenco dei dipendenti. Da questa maschera è possibile accedere alla maschera Personale – Gestione (Fig. PA\_02) cliccando sul tasto ...



Fig. PA\_01

#### 1.2.2 Personale – Gestione

La maschera Fig. PA\_02 mostra la scheda del personale aziendale dove sono registrati i dati dei dipendenti.

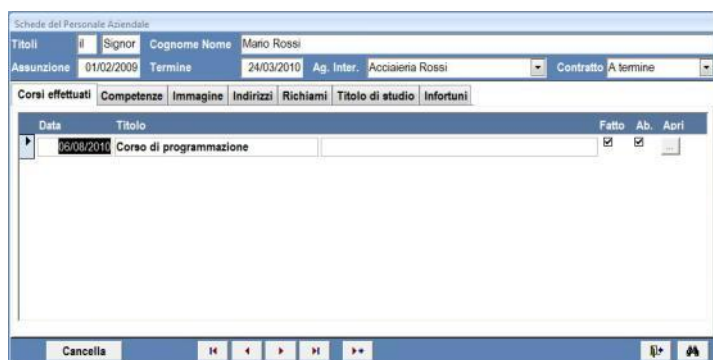



Fig. PA\_02



## Smart Quality 2.0

I dati sono raggruppati in vari folders:

- **Corsi effettuati:** riassume i corsi che sono stati eseguiti dal personale. Sul tasto  si visualizza la maschera Piano di Formazione (Fig. PA\_02\_01) dove vengono inseriti i costi, la durata, l'approvazione e la stampa degli attestati;

Nome	Ore	Costo	Abilitazione
Mario Rossi	4	100,00	<input checked="" type="checkbox"/>
Siviero Matteo	6	50,00	<input checked="" type="checkbox"/>
*	0	0,00	<input type="checkbox"/>

Fig. PA\_02\_01

- **Competenze:** è possibile vedere l'elenco delle competenze richieste ed effettuare una stampa;
- **Immagine:** è possibile inserire un'immagine del personale;
- **Indirizzi:** contiene i recapiti e indirizzi del personale;
- **Richiami:** visualizza l'elenco dei richiami ricevuti dal personale;
- **Titolo di studio:** contiene il titolo di studio;
- **Infortuni:** visualizza la maschera Fig. PA\_02\_02 dove si registrano gli infortuni subiti.

Data	Note	GG Infort.	Gravita
10/03/2010	Caduto dal muletto perché non aveva le cinture	5	Lieve
21/08/2010	Rotura del femore a causa di un traliccio caduto	40	Lieve
01/09/2010		0	Lieve

Fig. PA\_02\_02



## Smart Quality 2.0

### 1.2.3 Competenze

La maschera Fig. PA\_03 (Competenze minime – Elenco) mostra l'elenco delle attività che possono essere svolte in azienda svolte dal personale. La maschera **Attività aziendali** registra l'attività svolta, le conoscenze minime e le abilità necessarie.

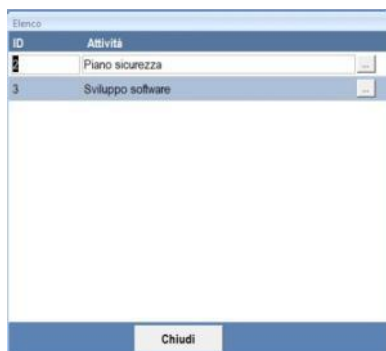


Fig. PA\_03


Utilizzando il tasto  si visualizza la maschera Fig. PA\_04 (Competenze minime – Gestione) in cui, per ogni attività, sono definiti i requisiti minimi per l'abilitazione.



Fig. PA\_04

### 1.2.4 Stampe

Scegliendo l'opzione Stampe dal menu è possibile stampare 3 report diversi:

1. **Stampa Piano:** stampa il Piano di formazione entro un periodo di tempo scelto (vedi Fig. OA\_03);
2. **Stampa Registro Infortuni:** stampa il registro degli infortuni del personale di un certo periodo di tempo (vedi Fig. OA\_03);
3. **Stampa Competenze Minime:** stampa un report con l'elenco dei requisiti minimi.



## Smart Quality 2.0

### 1.3 Gestione Documenti

#### 1.3.1 Documenti – Elenco

La maschera Fig. DOC\_01 riassume i documenti e le loro descrizioni. E' possibile accedere alla maschera Documenti – Gestione (Fig. DOC\_02) dal tasto ...

Numero	Titolo	Documento	Tipo	Edizione	Data
UNI EN ISO	ISO 9001	Pianificazione	Norma STD	2008	31/12/2008
ISO 9000	Norma ISO 9000	Pianificazione	Norma STD	2005	30/12/2005

Chiudi

Fig. DOC\_01

#### 1.3.2 Documenti – Gestione

La maschera Fig. DOC\_02 mostra la catalogazione dei documenti da parte dell'operatore.

Elenco Documenti

Titolo: Norma ISO 9000  
 Contenuto: Qualità  
 Edizione: 2005    Data: 30/12/2005    Superato:     Tipo: Norma STD

Numero: **ISO 9000**    Supporto: Cartaceo    Plan./Reg.: Pianificazione

Data Ultima Verifica: 01/01/2010    Freq.(mesi): 2

Sito di riferimento: [www.uni.com](http://www.uni.com)  
 Telefono: 0321838328    Sig.: Massimo Bolla

Attiva Allarme

Distribuzione

Fig. DOC\_02

Per ogni documento vengono definite le regole di gestione: nel folder **Gestione** sono definite le regole di gestione dei documenti come la reperibilità, la diffusione ai clienti e la gestione delle copie obsolete.

Nei folders **Diffusione**, **Diff.Clienti** e **Diff.Fornitori** viene elencato il personale interno, i clienti ed i fornitori a cui è stata distribuita una copia del documento.

Con la funzione **Distribuzione** si ottiene una stampa sul controllo della distribuzione dei documenti.

Infine in **Collegamenti** è possibile collegare documenti realizzati con varie piattaforme (Word, Excel, ecc...) al database.



## Smart Quality 2.0

### 1.3.3 Documenti – Cruscotto

In Documenti – Cruscotto (Fig. DOC\_03) è possibile scegliere dalla casella combinata il tipo di documento a cui si fa riferimento, e sotto vengono riportati i suoi dettagli.

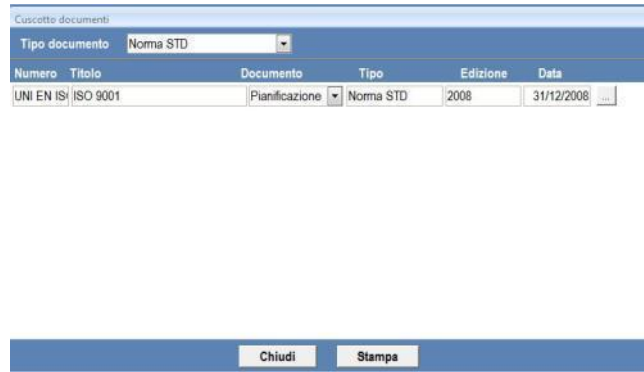


Fig. DOC\_03

E' possibile ottenere una stampa dei documenti (Fig. DOC\_03\_01).

ISI s.r.l.

**Elenco documenti Tipo Norma STD**

Numero	Titolo	Edizione	Data	Verifica	Approvaz.
UNI EN ISO 9001	ISO 9001	2008	31/12/2008		

Fig. DOC\_03\_01

### 1.3.4 Documenti – Verifica allarmi

La funzione della maschera **Documenti – Verifica allarmi** permette di tenere sotto controllo i documenti che non sono stati superati (Fig. DOC\_04).

Documenti da controllare

Numero	Titolo	Tipo	Edizione	Data	Data verifica	Sito per Verifica	Telefono
ISO 9000	Norma ISO 9000	Norma STD	2005	30/12/2005	01/01/2010	www.ani.com	0321838328

Chiudi

Fig. DOC\_04



## Smart Quality 2.0

---

### 1.3.5 Documenti – Tipologia

Questa maschera registra le varie tipologie dei documenti (Fig. DOC\_05).

Protocollo	Tipo
5	Procedure Qualità
6	Norma STD

(Nuovo)

Cancella Esci

Fig. DOC\_05



## Smart Quality 2.0

### 2.0 Processi

#### 2.1 Clienti

##### 2.1.1 Clienti – Elenco

La maschera Fig. C\_01 illustra l'elenco dei clienti con a seguito brevi note.

Da questa maschera è possibile accedere all'archivio dei clienti col tasto [...] e ottenere una stampa completa dell'elenco dei clienti (Fig.C\_01\_01).

Codice	Ragione	Città	Prov.
11001	Biscotti Frax s.r.l.	Novara	NO
123	Rossi s.p.a.	Milano	MI

Fig. C\_01

ISI s.r.l.

Elenco Clienti

Codice	Ragione	Città	Prov.	Telefono
11001	Biscotti Frax s.r.l.	Novara	NO	038583495489
123	Rossi s.p.a.	Milano	MI	896093829354

Fig. C\_01\_01



## Smart Quality 2.0

### 2.1.2 Clienti – Gestione

La maschera Archivio Clienti (Fig. C\_02) permette di gestire i dati del cliente. Sono presenti 3 folders (**Avvisi**, **Reclami** e **Contatti**) in cui si registrano i reclami del cliente, le modalità di contatto ed eventuali avvisi da parte del cliente.

Data	Ricordarsi	Vista
10/06/2010	Prova allarme	<input type="checkbox"/>

Fig. C\_02

### 2.1.3 Tipologia – Contatti

La maschera Fig. C\_03 mostra le tipologia di contatto utilizzabili per la gestione dei clienti.

Chiudi

Fig. C\_03



## Smart Quality 2.0

### 2.1.4 Ordini

Con questa funzione è possibile inserire nella maschera Fig. C\_04 gli ordini dei clienti. All'apertura vengono visualizzati solo gli ordini aperti; per visualizzare tutti gli ordini è necessario spuntare la casella **Vedi anche gli ordini chiusi**.

ID	Cliente	N° Ord.	Codice	Quantità	Scadenza	Chiuso
2	Rossi s.p.a.	10	11	1.000,00	10/09/2010	<input type="checkbox"/>
3	Rossi s.p.a.	AAA	11	2.000,00	17/03/2010	<input type="checkbox"/>
4	Biscotti Frax s.r.l.	AA1	12	2.000,00	18/03/2010	<input type="checkbox"/>
(Nuovo)				0,00		<input type="checkbox"/>

Fig. C\_04

I campi della maschera sono di seguito spiegati:

NOME CAMPO	DESCRIZIONE
<b>ID</b>	Contiene la chiave primaria dell'ordine che lo identifica in modo univoco
<b>CLIENTE</b>	E' possibile scegliere la ragione sociale del cliente
<b>N° ORDINE</b>	Contiene il numero dell'ordine
<b>CODICE</b>	Contiene il codice dell'ordine
<b>QUANTITÀ</b>	Viene inserita la quantità del materiale richiesto
<b>SCADENZA</b>	Contiene la data massima per la spedizione del materiale
<b>CHIUSO</b>	Questa casella viene spuntata quando l'ordine si ritiene chiuso


Il pulsante  apre la maschera Fig. C\_04\_01 in cui sono inseriti i dettagli dell'ordine emesso.

Fig. C\_04\_01



## Smart Quality 2.0

Cliccando su **Stampa ordini aperti** si ottiene una stampa contenente solo gli ordini aperti (Fig. C\_04\_02).

ISI s.r.l.

**Elenco Ordini Aperti**

Cliente **Biscotti Frax s.r.l.**

Codice	Articolo	N. Ordine	Quantità	Scadenza
12	Molla 2	AA1	2000	16/03/2010

Cliente **Rossi s.p.a.**

Codice	Articolo	N. Ordine	Quantità	Scadenza
11	Molla 1	AAA	2000	17/03/2010
11	Molla 1	10	1000	10/09/2010

Fig. C\_04\_02

### 2.1.5 Verifica allarmi

Questa maschera (Fig. C\_05) mostra gli avvisi che non sono stati spuntati nella maschera Archivio Clienti (folder **Avvisi**)

Ricordare

	Data	Visa
Biscotti Frax s.r.l.	10/08/2010	<input type="checkbox"/>
Prova allarme		<input type="checkbox"/>

Chiudi

Fig. C\_05



## Smart Quality 2.0

### 2.2 Fornitori

#### 2.2.1 Fornitori – Elenco

La maschera Fig. F\_01 riepiloga schematicamente i fornitori con note a fianco. I dettagli sono visibili cliccando sul tasto [...] che apre la maschera relativa alla gestione dei dati.

Codice	Fornitore	Città	Tel.	
1	Acciaieria Rossi	Napoli	0328728373	[...]
2	Verdi s.r.l.	Milano	84902093949	[...]

Chiudi

Fig. F\_01

#### 2.2.2 Fornitori – Gestione

La seguente maschera (Fig. F\_02) serve per registrare i dati dei fornitori. Il folder **Anagrafica** registra i dati principali del fornitore (indirizzo, CAP, Ragione, ecc...) mentre **Altri dati** contiene, per esempio, i recapiti del fornitore.

Archivio Fornitori

Codice: 1 Approvato:  Per l'anno: 2010

Ragione: Acciaieria Rossi

Anagrafica | Altri dati | Valutazioni

Ragione 2: Acciaieria Rossi

Indirizzo: Piazza Martiri

Città: Napoli

CAP: 29475 Prov: NA Stato: Italia

Rif.: Sig. Rossi

Categoria: Acciaieria

Questionario: Questionario Valutazione

Cancello | Esci

Fig. F\_02

In Fig. F\_02\_01 viene mostrata la maschera del folder **Valutazioni**, dove vengono registrati i questionari di valutazione sui fornitori e la valutazione finale.

Per creare un nuovo questionario (Fig. F\_02\_02) si utilizza il tasto [...] sotto la dicitura **Questionario** e una volta compilato il quest'ultimo sarà possibile visualizzarlo col tasto



Smart Quality 2.0

Fig. F\_02\_01

Fig. F\_02\_02

Il tasto  sotto **Altro** permette di

Fig. F\_02\_03



## Smart Quality 2.0

### 2.2.3 Fornitori – Categorie

In questa maschera vengono registrate le categorie dei fornitori dell'azienda (Fig. F\_03).

Categorie Fornitori	
▶	Acciaieria
	Chimica
	Siderurgica
*	

Chiudi

Fig. F\_03

### 2.2.4 Fornitori – Questionario di valutazione

La maschera Fig. F\_03 contiene le domande inerenti al questionario di valutazione da porre al fornitore. Le domande che vengono scritte in questa maschera sono quelle che poi verranno riportate nel questionario (vedi Fig. F\_02\_02).

Questionario	
ID	1
Tipo Questionario	Questionario Valutazione
N°	Quesito
▶ 1	E' collaborativo
2	Ha avuto non conformità
3	I tempi di consegna sono rispettati
* 0	

Chiudi

Fig. F\_03



## Smart Quality 2.0

---

### 2.2.5 Fornitori – Stampa elenco approvati

Questa funzione permette di stampare l'elenco dei vari fornitori che sono stati valutati idonei (Fig. F\_04).

ISI s.r.l.

#### Elenco Fornitori

Acciaieria		
Ragione Sociale	Codice	Certificazione
Acciaieria Rossi	1	
Data Valutazione	Giudizio	Validità Approvazione
28/08/2010	Approvato	31/12/2010

Fig. F\_04



## Smart Quality 2.0

### 2.3 Articoli

La maschera Articoli in Fig. A\_01 mostra l'elenco dei vari articoli.

Codice	Descrizione	Riferimento Normativo 1
11	Molla 1	ISO 3223:1997
12	Molla 2	

Fig. A\_01

Da qui è possibile accedere ad una stampa dell'elenco (Fig. A\_01\_01).

ISI s.r.l.

Codice	Descrizione	Riferimento normativa
11	Molla 1	ISO 3223:1997
12	Molla 2	ISO 3223:1997

Fig. A\_01\_01



## Smart Quality 2.0

### 2.4 Strumenti di Misura

#### 2.4.1 Strumenti – Elenco

La seguente maschera registra i vari strumenti di misura (Fig. SM\_01) con le rispettive descrizioni.

Codice	Descrizione	Genere	Scala	Attivo
1	Calibro digitale	Calibri	20 cm	<input checked="" type="checkbox"/>
2	Micrometro	Micrometro	10 cm	<input checked="" type="checkbox"/>

Fig. SM\_01

Il tasto permette di visualizzare la maschera Archivio – Strumenti in cui vengono gestiti le caratteristiche di misurazione e i controlli per la conformità degli strumenti.

Col tasto **Elenco Scaduti** si può stampare un report in cui sono presenti gli strumenti scaduti.

#### 2.4.2 Strumenti - Gestione

Ecco come appare la maschera Fig. SM\_02 per la gestione degli strumenti:

Fig. SM\_02

Oltre all'intestazione della maschera, dove si inseriscono i dati di ogni strumento, sono presenti anche 3 folders:


- **Ultimo controllo**
- **Modalità controllo**
- **Data Attivazione**



## Smart Quality 2.0

Nel primo vengono inserite le note relative all'ultimo controllo effettuato, il secondo fa riferimento alle modalità di controllo ed il terzo alla data in cui lo strumento può essere utilizzato.

### 2.4.3 Norme di Controllo – Elenco

Questa maschera riepiloga le norme di controllo utilizzate per gli strumenti di misura (Fig. SM\_03). Col tasto  si accede alla maschera per la gestione delle norme.

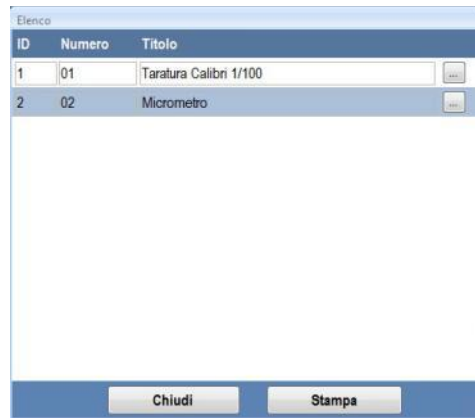


Fig. SM\_03

Col tasto Stampa si ottiene la stampa delle norme (Fig. SM\_03\_01).

ISI s.r.l.

ID	Numero	Titolo
1	01	Taratura Calibri 1/100
2	02	Micrometro

Fig. SM\_03\_01

### 2.4.4 Norme di Controllo – Gestione

Questa maschera serve per registrare la norma per il controllo dell'efficienza dello strumento di misura. La sottomaschera continua contiene il numero delle prove da effettuare con i rispettivi dettagli (Fig. SM\_04).

Norma di controllo strumento

Numero: 01      Titolo: Taratura Calibri 1/100

Modifica: 0      Data: 01/08/2010      Obsoleto:

Nome Resp.: Siviero Matteo      Nome Verifica: Mario Rossi

N° Prova da effettuare	N° mis. Numerica	Valore	Un. Mis.	Incertezza
1 Becchi per esterni	5	<input checked="" type="checkbox"/>	1,000 mm	+ 0,100 - 0,100
2 Becchi per esterni	5	<input checked="" type="checkbox"/>	10,000 mm	+ 0,100 - 0,100
3 Pulizia strumento	1	<input type="checkbox"/>	0,000	+ 0,000 - 0,000
0	1	<input checked="" type="checkbox"/>	0,000	+ 0,000 - 0,000

Chiudi

Fig. SM\_04



## Smart Quality 2.0

### 2.4.5 Reparti

In questa maschera sono contenuti i nomi dei reparti aziendali (Fig. SM\_05).

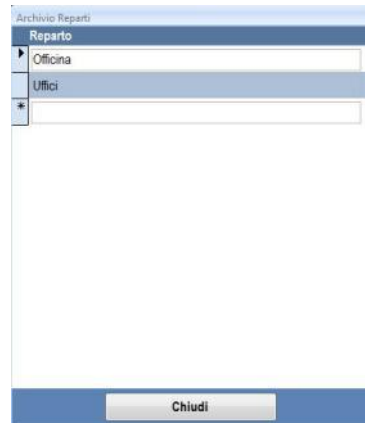



Fig. SM\_05

### 2.4.6 Conferma metrologia

La maschera Gestione Strumento (Fig. SM\_06) registra tutti i controlli eseguiti sullo strumento. Per eseguire un nuovo controllo bisogna cliccare sul tasto .

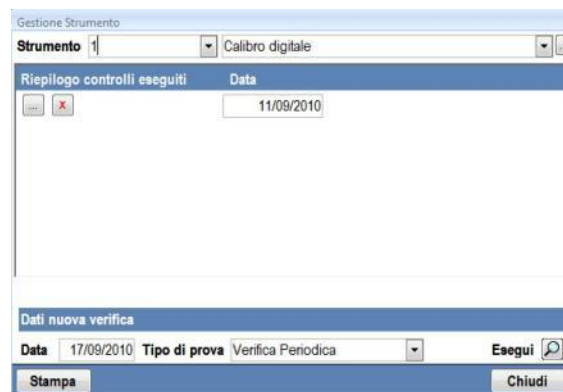


Fig. SM\_06



## Smart Quality 2.0

Il tasto **Esegui** apre la mschera Fig. SM\_06\_01 dove vengono registrati i test eseguiti per il corretto funzionamento dello strumento.

N°	Test	Misure Num	Val. Nom.	Eseguita
1	Becchi per esterni	5	1,000	<input checked="" type="checkbox"/>
2	Becchi per esterni	5	10,000	<input checked="" type="checkbox"/>
3	Pulizia strumento	1	0,000	<input type="checkbox"/>

Fig. SM\_06\_01

Su ogni record è presente il tasto il quale apre una maschera (Fig. SM\_06\_02) che permette di effettuare 5 misure per ogni prova per poi comunicare automaticamente l'esito.

N°	Misura	Attributo	Concluso	Note
1	1,0040		<input checked="" type="checkbox"/>	Conforme
2	1,0000		<input checked="" type="checkbox"/>	
3	1,0050		<input checked="" type="checkbox"/>	
4	1,1000		<input checked="" type="checkbox"/>	
5	0,9000		<input checked="" type="checkbox"/>	

Fig. SM\_06\_02

Dalla maschera Gestione Strumento è possibile ottenere una stampa di tutti i test effettuati sullo strumento, cioè quelli contenuti nella maschera Fig. SM\_06\_01

ISI s.r.l.

### Stampa Controlli Strumento

Codice 1      Descrizione Calibro digitale

Data 11/09/2010      Tipo di prova Verifica Periodica

N°	Test	Numerica	Val. Rif.	Inc. +	Esito
1	Becchi per esterni	<input checked="" type="checkbox"/>	1,0000	0,1000	OK
2	Becchi per esterni	<input checked="" type="checkbox"/>	10,0000	0,1000	0
3	Pulizia strumento	<input type="checkbox"/>	0,0000	0,0000	0

Fig. SM\_07



### 2.4.7 Stampa Elenco

Questa funzione stampa un report con l'elenco delle tipologie e degli strumenti (Fig. SM\_08)

ISI s.r.l.

Elenco Strumenti			
Officina			
Genere	Calibri		
Codice	Descrizione		Scadenza
1	Calibro digitale		22/05/2011
Genere	Micrometro		
Codice	Descrizione		Scadenza
2	Micrometro		

SM\_08




## Smart Quality 2.0

### 3.0 Misurazione e Miglioramento

#### 3.1 Verifiche Ispettive Interne

##### 3.1.1 Pianificazione Verifiche Ispettive

La maschera Fig. VI\_01 serve per registrare questionari di valutazione eseguiti su un'area specifica. Il tasto [...] posto a fianco del campo **In data** permette di formulare un nuovo questionario (Fig. VI\_01\_01) che, una volta terminato, sarà visibile utilizzando il tasto .

Prot.	Data	Questionario / Area	Dal	Al	Fatta	In data	Lanciato
4	30/08/2010	Processo Approvvigionamento	01/01/2010	30/08/2010	<input checked="" type="checkbox"/>	30/08/2010	<input checked="" type="checkbox"/>
5	03/09/2010	Processo Approvvigionamento	22/10/2010	31/12/2010	<input checked="" type="checkbox"/>	03/09/2010	<input checked="" type="checkbox"/>
(Nuovo)	19/09/2010				<input type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>

Fig. VI\_01

L'immagine sotto riportata mostra l'esempio di un questionario : esso in sostanza riporta i quesiti che compongono quest'ultimo, l'esito del requisito e il tipo di azione.

N°	Requisito	Esito	Azione	Nota	Richiesto Miglioramento	Chiusura Richiesta
1	Sono valutati i fornitori	Positivo	Richiesta AC	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
2	Gli ordini riportano tutti i requisiti	Negativo	Richiesta AC	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Fig. VI\_01\_01



## Smart Quality 2.0

Cliccando su **Stampa** vengono visualizzati due report:

ISI s.r.l.

**Verifica Ispettiva Area / Processo:** Processo Approvvigionamento

**Data Max:**  **Data effettiva:**

**Valutatore:**

N°	Requisito	Esito	A.C.	Nota
1	Sono valutati i fornitori			
2	Gli ordini riportano tutti i requisiti			

Fig. VI\_02

Il primo (Fig. VI\_02) mostra la stampa di tutti i requisiti presenti nel questionario.

Il secondo (Fig. VI\_03) invece visualizza, se inserite, le note relative al quesito selezionato.

### 3.1.2 Stampa Piano Verifiche

Questa funzione permette all'utente di poter selezionare, prima di lanciare la stampa del report (Fig. VI\_04), il periodo di tempo che si vuole analizzare. Il report in pratica è una stampa dei dati immessi nella maschera **Pianificazione Verifiche Ispettive** (Fig. VI\_01).

ISI s.r.l.

**Pianificazione Verifiche Ispettive periodo**

dal 01/01/2010  
al 31/12/2010

Prot. N°	Area	Data pianificazione	Data dal	Data al	Effettuata il
4	Processo Approvvigionamento	30/08/2010	01/01/2010	30/06/2010	<input checked="" type="checkbox"/> 30/08/2010
5	Processo Approvvigionamento	03/09/2010	22/10/2010	31/12/2010	<input checked="" type="checkbox"/> 03/09/2010

Fig. VI\_04



## Smart Quality 2.0

### 3.1.3 Check List – Elenco

La seguente maschera Fig. VI\_05 serve per registrare le aree o i processi i quali sono stati sotto posti ad eventuali revisioni.

Area / Processo	Revisione	Data
Processo Approvvigionamento	0	30/08/2010

Chiudi

Fig. VI\_05

### 3.1.4 Check List – Gestione

In questa maschera (Fig. VI\_06) viene inserito il processo a cui fa riferimento il questionario e l'addetto alla valutazione.

In secondo luogo sono riportati i requisiti richiesti relativi al processo precedentemente indicato.

Questionari

Area / Processo: Processo Approvvigionamento

Descrizione:

Revisione: 0    Data: 30/08/2010    Valutatore Interno: Siviero Matteo

Consulente: Bolla Massimo

N° Requisito	Requisito
1	Sono valutati i fornitori
2	Gli ordini riportano tutti i requisiti

N° Requisito: 0

Stampa    Chiudi

Fig. VI\_06



### 3.1.5 Stampa Allarmi

Questa funzione mostra la stampa di un report contenente le azioni che sono state aperte per eseguire una verifica ispettiva (Fig. VI\_07).

ISI s.r.l.

**Azioni aperte a seguito di Verifica Ispettiva Area / Processo:**

Prot. N°	Area	Data	N°	Requisito da soddisfare
4	Processo Approvvigionamento	01/10/2010	2	Gli ordini riportano tutti i requisiti

Fig. VI\_07



## Smart Quality 2.0

### 3.2 Reclami – Non Conformità

#### 3.2.1 Reclami – Non Conformità – Gestione

La maschera Fig. R\_01 permette di gestire i reclami dei clienti e le non conformità degli articoli. Nella sezione **Registro** vengono inseriti i dati riguardanti il cliente, l'articolo difettoso e la tipologia di difetto riscontrata.

Fig. R\_01

La parte denominata **Azioni Correttive** permette di inserire e gestire un' eventuale azione correttiva sul reclamo.

Il tasto **Report** della maschera visualizza la stampa in Fig. R\_02 che riassume i dati contenuti in **Registro**, **Fornitore** ed **Azioni Correttive**.

Fig. R\_02



## Smart Quality 2.0

Utilizzando invece la funzione **Lettera a cliente** è possibile stampare una lettera già impostata (Fig. R\_03).

**Spett.** Biscotti Frax s.r.l.  
Via Garibaldi 2  
28062 Novara NO

sabato 28 agosto 2010

Abbiamo ricevuto un reclamo sul seguente prodotto:

**Codice** 11 Molla 1  
**Qt.** 30 n°

la cui causa è da imputarsi a: **Difetto strutturale**

A seguito della Vs. segnalazione abbiamo effettuato la seguente analisi:

Verifica dell'apparato di costruzione  
giungendo alle seguenti conclusioni:

Revisione completa del sistema di montaggio

Certi di aver fatto cosa gradita cogliamo l'occasione per porgere distinti saluti.

Fig. R\_03

### 3.2.2 Cruscotto

La funzione di questa maschera (Fig. R\_04) permette di riepilogare per ogni tipologia di non conformità i clienti che accusano il difetto selezionato.

Cruscotto					
Tipologia		Da data		A data	
Reclamo Cliente		01/01/2010		05/10/2010	
Prot.	N°	Data	Cliente	Causa	
4	1	28/08/2010	Biscotti Frax s.r.l.	Difetto strutturale	

Fig. R\_04



## Smart Quality 2.0

La stampa che si ottiene è la seguente:

ISI s.r.l.

### Elenco Dati Registrati

#### Non Conformità

Data	Ragione	Articolo	Causa
28/08/2010	Biscotti Frax s.r.l.	11	Difetto strutturale

Fig. R\_04\_1

### 3.2.3 Cause non conformità – reclamo

La seguente maschera contiene le tipologie utilizzabili nei casi di non conformità (Fig. R\_05).

Cause Non Conformità

- Difetto strutturale
- ✓ Difetto di montaggio
- \*

Chiudi

Fig. R\_05

### 3.2.4 Costi di non qualità

Questa maschera registra, nel caso di spese, i tipi di costi che bisogna affrontare (Fig. R\_06).

Tipo Costo

- Costo analisi
- Costo rilavorazione
- ▶

Chiudi

Fig. R\_06



## Smart Quality 2.0

### 3.2.5 Grafico Costi

Il grafico (Fig. R\_07) mostra le spese sostenute per le non conformità.

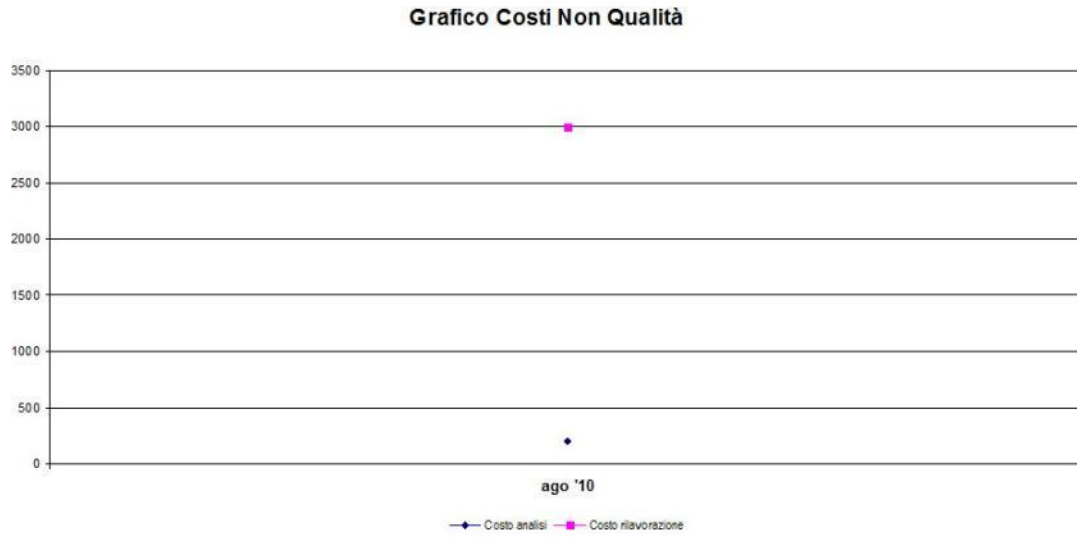


Fig. R\_07



## Smart Quality 2.0

### 3.3 Azioni Correttive e Preventive

#### 3.3.1 Azioni – Gestione

La maschera visibile in Fig. AC\_01 consente la pianificazione delle azioni correttive.

Fig. AC\_01

Nel folder Azioni vengono invece pianificate le azioni da eseguire (Fig. AC\_01\_01).

Azioni							
N°	Responsabile	Attività	Entro	Verifica Esec..	Costo attività	Ok	
1	Mario Rossi	Modificare disegno molla	31/07/2010	Siviero Mattec	200,00	<input type="checkbox"/>	
0					0,00	<input type="checkbox"/>	

Fig. AC\_01\_01



## Smart Quality 2.0

Nella parte **Obiettivi** bisognerà indicare gli obiettivi dell'azione correttive e le modalità di chiusura (Fig. AC\_01\_02).

Fig. AC\_01\_02

I due ultimi folders **Rif.Reclami** e **Chiusura** possono essere così riassunti: il primo indica a quali reclami si riferisce l'azione correttiva mentre il secondo verrà spuntato alla chiusura dell'azione correttiva.


Selezionando la stampa  si apre la maschera in Fig. AC\_02 che permette di scegliere il periodo di tempo in cui si sono svolte le azioni correttive e con **Elenco** si ottiene l'elenco delle azioni svolte.

Fig. AC\_02



## Smart Quality 2.0

### 3.3.2 Azioni – Elenco

In questa maschera (Fig. AC\_03) viene mostrato l'elenco delle azioni svolte, da cui è possibile accedere alla maschera per la gestione.

Azioni - Elenco				
ID	N°	Data	Causa	
2	1	10/08/2010	Reclamo Cliente	...
3	2	04/09/2010	Verifica Ispettiva	...

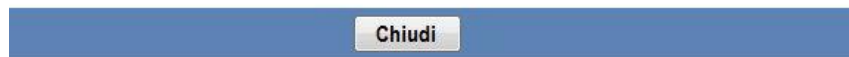


Fig. AC\_03

### 3.3.3 Controlla scadenze

In questa maschera Fig. AC\_04 sono inserite le attività che non sono state chiuse per tempo o che devono essere chiuse entro 15 giorni.

Attività da eseguire							
Protocollo	Data	AC o AP	Causale	Responsabile	Entro	Verificatore	Chiusa
2	10/08/2010	AC	Reclamo Cliente	Mario Rossi	31/07/2010	Siviero Matteo	<input type="checkbox"/> ...

Fig. AC\_04



## Smart Quality 2.0

### 3.3.4 Cruscotto

La seguente maschera Fig. AC\_05 permette di monitorare lo stato delle azioni correttive e preventive. Spuntando la casella **Vedi anche le chiuse** saranno visualizzate anche le azioni già concluse.

Protocollo	Data	AC o AP	Causale	Chiusa
2	10/08/2010	1	Reclamo Cliente	<input type="checkbox"/>
3	04/09/2010	1	Verifica Ispettiva	<input type="checkbox"/>

Fig. AC\_05

### 3.3.5 Causali

Questa maschera AC\_06 contiene l'elenco delle causali delle azioni.

- Reclamo Cliente
- Riesame Direzione
- Verifica Ispettiva

Fig. AC\_06



### 3.3.6 Stampa azioni

Visualizza il report Fig. AC\_07 (Vedi **Azioni – Gestione** , Fig. AC\_02)

ISI s.r.l.

#### Elenco Azioni Correttive

N°	Data	Causale	Chiusa	Data	Responsabile
1	10/08/2010	Reclamo Cliente	<input type="checkbox"/>		Bolla Massimo
2	04/09/2010	Verifica Ispettiva	<input type="checkbox"/>		Bolla Massimo

Fig. AC\_07



## Smart Quality 2.0

### 3.4 FMEA

La maschera Fig. FMEA\_01 serve per registrare i dati delle analisi effettuate.


Fig. FMEA\_01

I campi nella maschera hanno il seguente significato:

NOME CAMPO	DESCRIZIONE
<b>ID</b>	Indica il numero identificativo univoco del processo
<b>TIPO FMEA</b>	Indica il tipo di FMEA (Progetto o Processo)
<b>DATA</b>	Contiene la data di inizio
<b>TITOLO</b>	Contiene il titolo della FMEA
<b>N° RIGA</b>	Contiene il numero progressivo delle righe contenenti i difetti
<b>TIPO</b>	Indica il tipo di difetto
<b>ARTICOLO</b>	Contiene il riferimento all'articolo posto sotto analisi
<b>VERIFICA</b>	Indica il nome del responsabile della verifica
<b>APPROVAZIONE</b>	Indica il nome del responsabile che dovrà approvare la verifica
<b>IN DATA</b>	Contiene la data della chiusura della FMEA




## Smart Quality 2.0

Cliccando sul tasto  è possibile accedere alla maschera per l'analisi del potenziale "Modo di guasto" del prodotto (ossia quale può essere il suo malfunzionamento) visibile in Fig. FMEA\_02.

Analisi FMEA															
N°	Tipo	Difetti prodotto Effetto	Cause	Azioni Attuali	Punteggi				Responsabile	Azioni Entro	Azioni	Punteggi			
					P	R	G	C				P	R	G	C
1	Rigature	Brutto	Legno	Verniciatura	1	1	1	1	Mario Rossi	12/10/2010	Verniciatura	1	1	1	1
0	Rigature				0	0	0	0				0	0	0	0



Fig. FMEA\_02

Selezionando l'opzione di stampa  dalla maschera principale, si ottiene la stampa dei dati inseriti nella maschera Fig. FMEA\_02.

Un esempio è visibile in Fig. FMEA\_03.

ISI s.r.l.

Protocollo 1

Data martedì 10 agosto 2010

Titolo FMEA Cassetto

N° 1

Tipo	Effetto	Azioni	P	R	G	C	Responsabile	Entro	Azioni	P	R	G	C
Rigature	Brutto	Verniciatura	1	1	1	1	Mario Rossi	12/10/2010	Verniciatura	1	1	1	1

Articolo 11 Molla 1

Verifica Mario Rossi  
Approvazione Sivero Matteo

Tipo FMEA Progetto

Fig. FMEA\_03



## Smart Quality 2.0

### 3.5 SPC

Questa funzione del programma è usata per il Controllo Statistico del Processo e utilizza la curva di Gauss per rappresentare graficamente la distribuzione normale del prodotto analizzato.

Fig. SPC\_01

Nella maschera Fig. SPC\_01 vengono inseriti i dati del prodotto, il cliente, l'operatore e il numero delle misure effettuate.

I campi nella maschera hanno il seguente valore:

NOME CAMPO	DESCRIZIONE
DATA	Contiene la data di inizio dell'analisi
ARTICOLO	Contiene il riferimento all'articolo analizzato
CLIENTE	Contiene il nome del cliente per cui si effettua il progetto
N° SIGMA +/-	Indica come calcolare la curva di Gauss
CAMPIONE	Indica se i pezzi da misurare sono stati selezionati casualmente e sequenzialmente
TEST	Contiene la descrizione della prova a cui è soggetto l'articolo
VALORE NOMINALE	Contiene la misura teorica che il pezzo deve assumere
NOTE	Contiene eventuali note sul progetto
OPERATORE	Indica il nome del responsabile della verifica



## Smart Quality 2.0

Utilizzando il tasto **Crea Grafico** viene visualizzato il report con la curva di Gauss (Fig. SPC\_02).

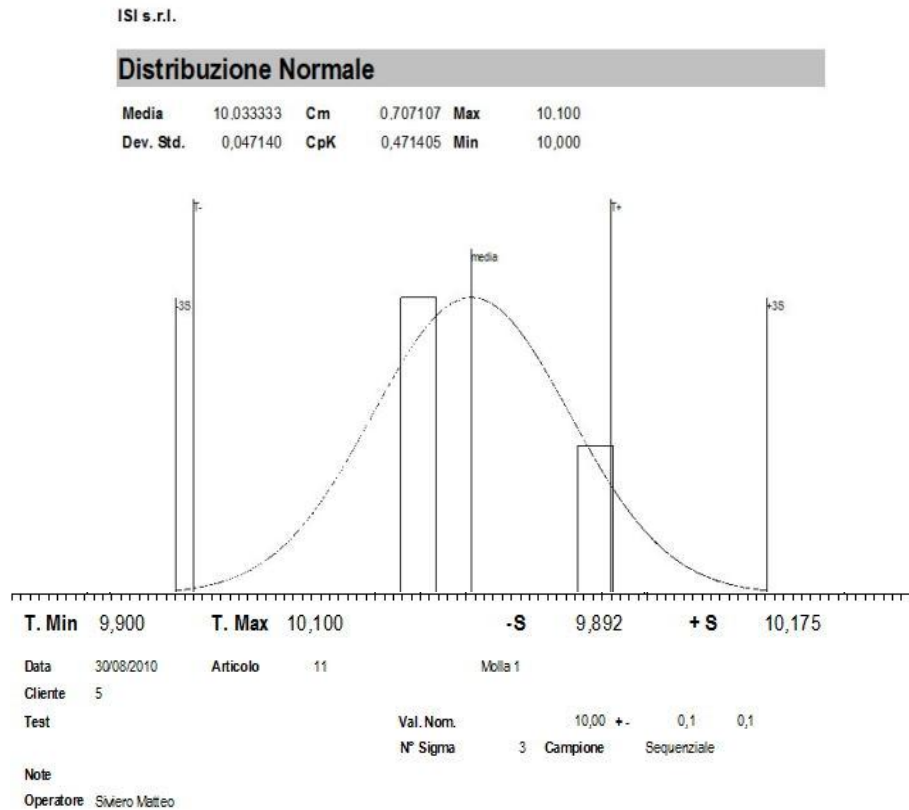


Fig. SPC\_02

La lunghezza della curva di Gauss esprime quanto sia preciso il processo di produzione. Per ottenere comunque una maggiore precisione della macchina sarebbe consigliabile eseguire un numero di misurazioni pari a 50.