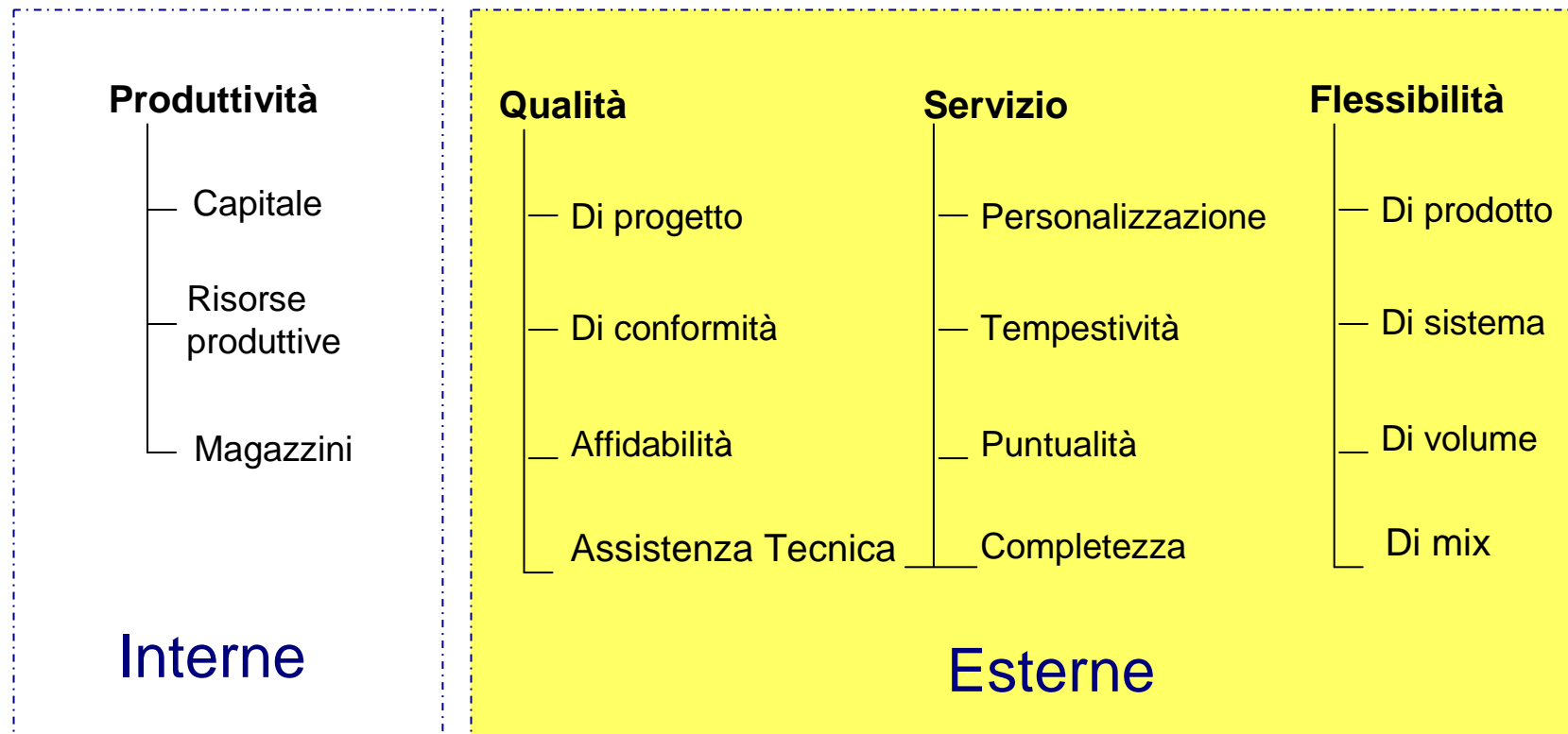




Le prestazioni esterne

Il quadro delle prestazioni

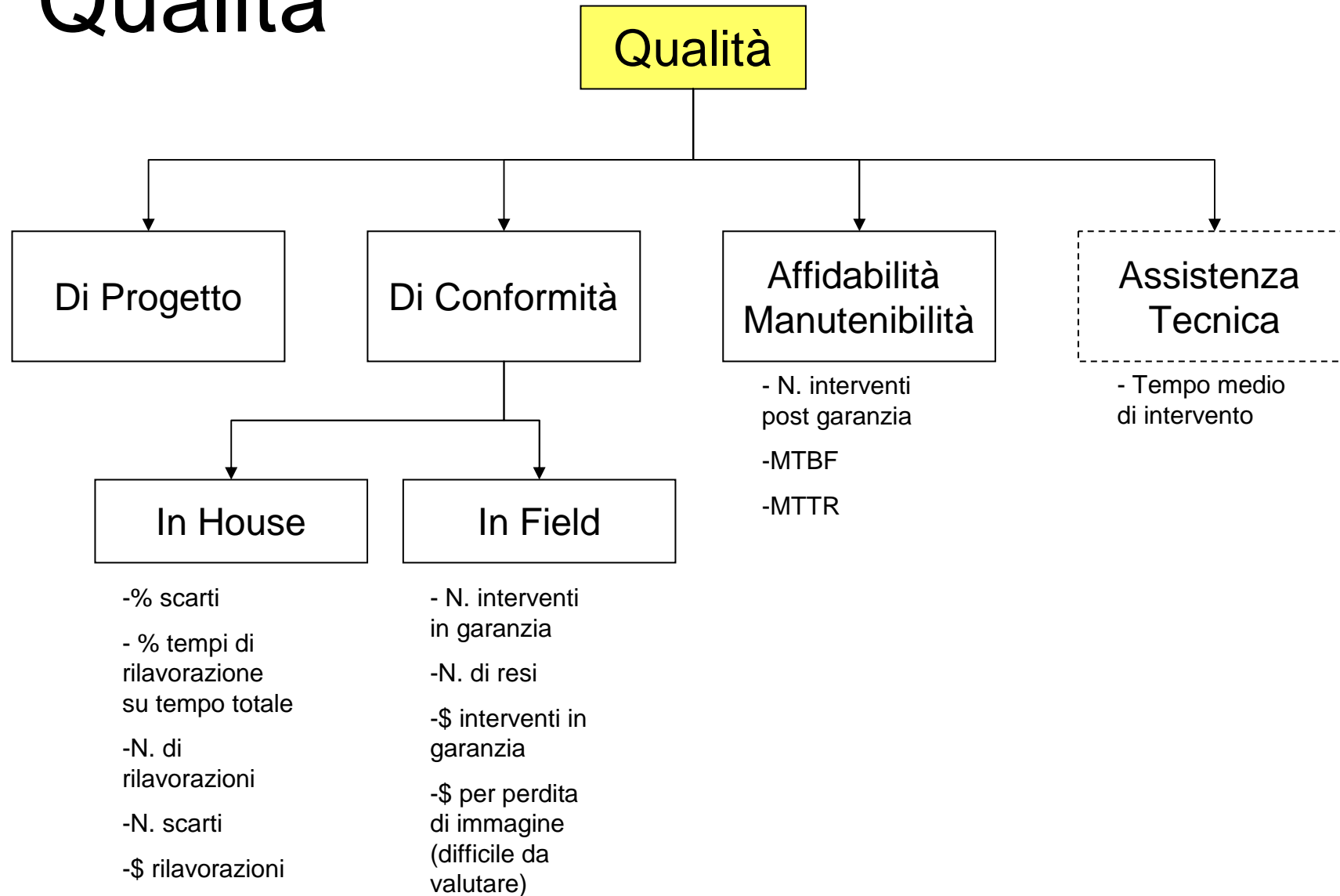




Qualità

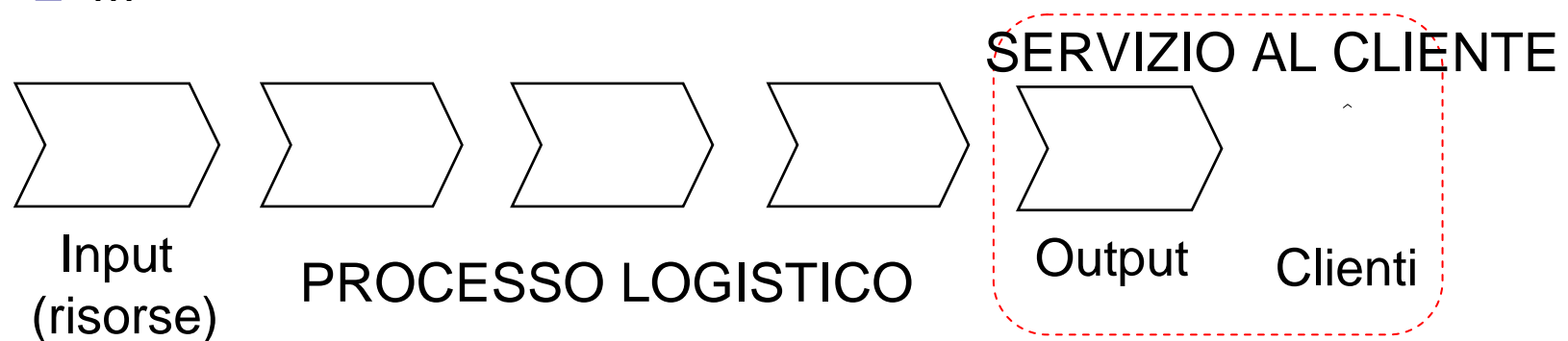
- Qualità di Progetto: cioè la caratteristica di un progetto di adattarsi in modo ideale alle aspettative del mercato. Va riferita al prodotto ed al processo di sviluppo nuovi prodotti
- Qualità di Conformità: ossia la caratteristica di realizzare prodotti tutti rigorosamente conformi alle specifiche di progetto
 - Incidenza degli scarti $IS = QS / (QS + QB)$
 - dove QS = Quantità di prodotto di scarto, QB = Quantità di prodotto buono
- Qualità come Affidabilità: cioè la capacità di un prodotto o processo di mantenere inalterate nel tempo e nello spazio le proprie caratteristiche funzionali, indipendentemente dalla modalità d'uso
 - Qualità come Manutenibilità: la capacità di un prodotto o processo di recuperare con facilità le caratteristiche di buon funzionamento, dopo averle perdute
- Qualità come Assistenza tecnica: la capacità di fornire un servizio di livello adeguato al cliente in post-vendita

Qualità



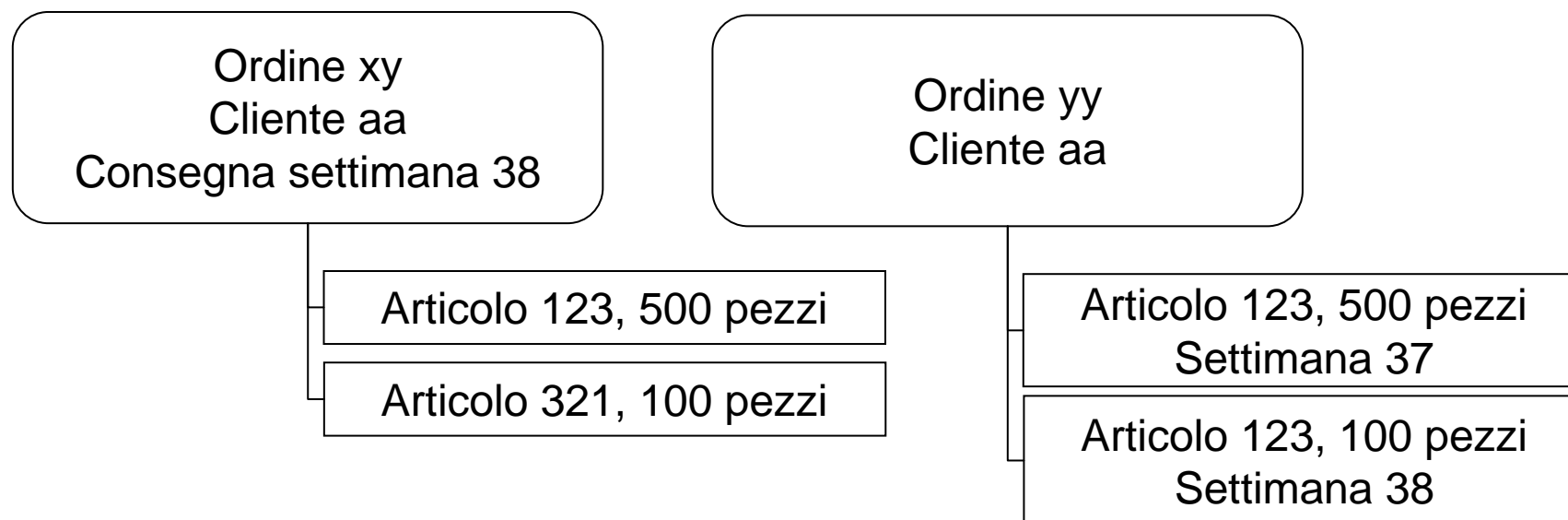
Servizio

- La misura del livello di servizio mira a valutare l'insieme delle prestazioni "immateriali" associate ai prodotti, volte a soddisfare le esigenze e le aspettative dei clienti
 - rapidità di evasione degli ordini
 - puntualità di consegna
 - accuratezza di consegna
 - assistenza post-vendita
 - ...

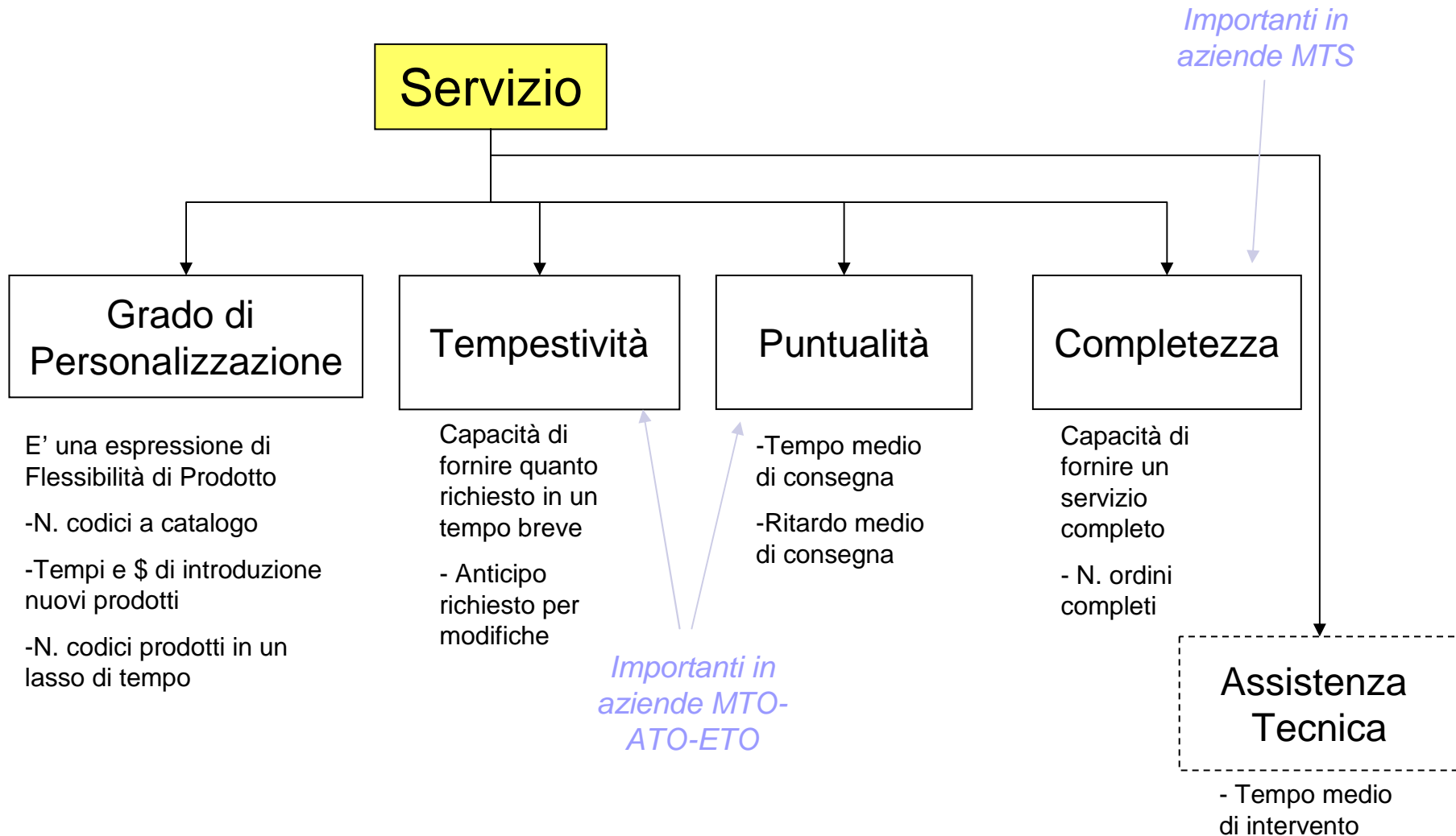


Servizio

- Le misure di servizio effettuate in azienda devono rispecchiare il concetto di “servizio” per il cliente:
 - Ordine nel suo complesso o singola Riga d'ordine
 - Tolleranze temporali ammesse



Servizio





Servizio

- Esistono varie definizioni di servizio in funzione delle modalità di rapporto azienda-mercato
 - Ad esempio, in aziende operanti a commessa, le dimensioni fondamentali del servizio sono:
 - Tempestività: capacità di fornire quanto richiesto in un tempo breve
 - Puntualità: capacità di minimizzare il numero e l'entità delle commesse consegnate in ritardo
 - In aziende che producono per il magazzino, la domanda è evasa dal pronto, pertanto le dimensioni del servizio preponderanti sono:
 - Completezza dell'ordine



Flessibilità

- La flessibilità è la capacità del sistema operativo di rispondere ai cambiamenti esterni (esogeni) ed interni (endogeni) con transitori brevi e poco costosi
- La flessibilità viene anche denominata Efficienza Dinamica di un sistema operativo, per contrapposizione alla Produttività, che ne misura l'Efficienza Statica
 - FLESSIBILITA' di PRODOTTO: capacità di introdurre un nuovo prodotto in tempi ridotti e a basso costo
 - FLESSIBILITA' di MIX: capacità di cambiare il tipo di prodotto fabbricato in tempi brevi e costi bassi, ovvero di produrre, con brevi tempi di cambio e a costi bassi, un mix vario di prodotti
 - FLESSIBILITA' di VOLUME (o ELASTICITA'): capacità di una macchina o impianto di cambiare il volume produttivo (per rispondere al mercato) senza sensibili variazioni del costo unitario di produzione
 - FLESSIBILITA' di PIANO capacità di variare rapidamente il piano di produzione per far fronte a modifiche/urgenze

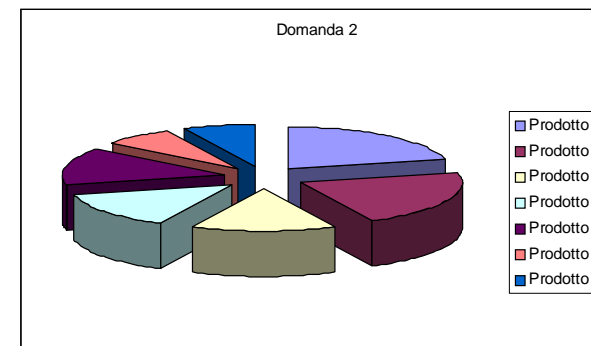
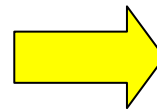
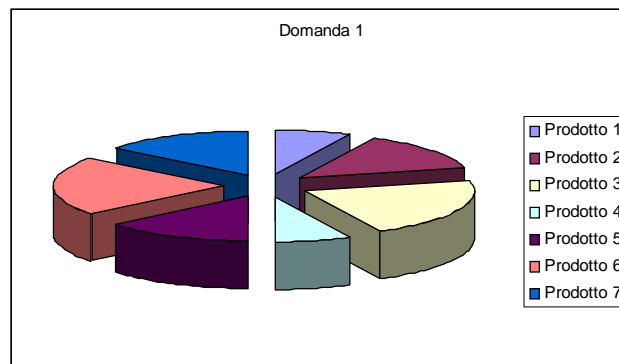


Flessibilità di Prodotto

- Misura la capacità del sistema produttivo di riconvertirsi per l'avvio di nuove produzioni
- E' una misura estremamente complessa da dare, che coinvolge
 - Il tempo della re-ingegnerizzazione
 - Il costo della re-ingegnerizzazione
 - La durata del transitorio di avvio produzione
 - Extra-difettosità
 - Minore produttività

Flessibilità di Mix

- Misura la capacità del sistema produttivo di adattarsi (a regime) a variazioni nel mix dei prodotti già industrializzati
 - Dimensione del lotto produttivo
 - Lunghezza della campagna produttiva
 - Tempo di setup
 - Costo del setup





Flessibilità di Volume - Elasticità

- Misura la capacità del sistema produttivo di assorbire variazioni nel volume complessivo richiesto per ciascun periodo di riferimento
 - Grado di utilizzo della capacità produttiva
 - Disponibilità di straordinari / sub-forniture

Flessibilità di Piano

- Concerne la capacità dell'azienda di accettare variazioni inattese e repentine nel programma di produzione per venire incontro alle richieste dei clienti
 - Frozen period: Misura (in giorni) l'ampiezza temporale entro la quale non si accettano variazioni e/o ripianificazioni nell'attività produttiva

