

## GLI INDICATORI DELLA QUALITA' PER IL SETTORE METALMECCANICO

Quando si identificano i processi, sarebbe opportuno trovare fin dai primi passi una possibile serie di indicatori di performance per definirli. Proviamo a vedere insieme quelli che potrebbero caratterizzare una realtà del settore metalmeccanico.

Fattore di successo	Indicatore di performance	Process owner
Soddisfazione cliente	% Quota di mercato	Marketing
	% vendite nuovo prodotto	Engineering
	Reclami clienti PPM	Manufacturing
	Spedizione secondo le richieste del cliente	Manufacturing
Produttività - Tempo ciclo - Performance finanziarie	Vendite/uomo	Controlling
	Pezzi/giorno	Manufacturing
	Turn over magazzino	Logistica
	DSO (Days Sales Outstanding) - il numero medio di giorni necessario per ricevere il pagamento dopo aver effettuato una vendita	Controlling
	Cash flow	Controlling
	Efficienza totale dello stabilimento (manutenzione preventiva, ecc.)	Manufacturing
H.R.	Ore di formazione/uomo	Risorse umane
	Suggerimenti/uomo	Risorse umane
	Percentuale partecipazione a lavoro di squadra	Risorse umane
Qualità, contenimento costi	Costi totali della Qualità	Qualità / Controlling
	Costi MRO (Maintenance, Repair, Operating )	Manufacturing
	Costi materie prime	Acquisti
Performance fornitori	PPM fornitori	Acquisti
	Numero idee per risparmiare tempo (es. certificazione fornitori, autocertificazione, controllo a carico fornitore, ecc.)	Acquisti
	Consegne fornitori puntuali	Acquisti
Ambiente e Sicurezza	Giorni di lavoro persi per malattia/incidente	Risorse umane
	Tasso di incidenti	Risorse umane
	Tasso di riduzione degli sprechi (acqua, energia, altro)	Responsabile