

Guide operative  
disponibili sul sito  
[www.certificazione.info](http://www.certificazione.info)  
per realizzare la corretta  
gestione dei processi  
aziendali

► **Guida alla gestione  
dei processi**

► **Misurare la  
soddisfazione dei  
clienti**

► **Check up azienda**

## **I processi e l'importanza della loro misurazione**

La misurazione dei processi è un aspetto talvolta trascurato nella corretta gestione del sistema qualità: troppo spesso infatti assistiamo a realtà aziendali in cui si smarrisce il concetto che la logica del processo fa perno sulla soddisfazione del cliente e che la sua misurazione (in termini qualitativi e quantitativi) costituisce la reale valutazione del corretto funzionamento del sistema qualità.

In tale ambito qualsiasi attività che non fornisce valore al cliente si traduce in una perdita economica e quindi occorre intervenire per evitare tale conseguenza.

Per fare questo occorre procedere alla misurazione del singolo processo anche per valutarne efficienza ed efficacia. La misurazione del singolo processo diviene fondamentale in quanto consente di individuare dove l'organizzazione commette errori, da chi sono commessi tali errori, in sintesi a rispondere a come, quando e con quale frequenza si presentano. Il tutto con l'obiettivo di intervenire per decidere gli interventi da attivare per ristabilire correttamente il processo e ri-orientarlo al miglioramento continuo.

La misurazione del processo è un'occasione per valutare la sua prestazione, per verificare eventuali miglioramenti e per stabilire obiettivi di miglioramento che in sintesi si possono così riassumere:

- 1) raggiungimento della soddisfazione del cliente
- 2) conseguimento degli obiettivi finanziari
- 3) verifica del grado di miglioramento dei processi
- 4) sviluppo risorse umane
- 5) controllo costi non qualità

Per quanto concerne i costi della non qualità occorre sottolinearne l'importanza in quanto essi costituiscono lo strumento più efficace per convincere il management nell'impegnarsi a fondo nella corretta gestione del sistema qualità e nel miglioramento continuo.

E' bene ricordare che la misurazione di un qualsiasi processo deve essere valutata numericamente, talvolta in percentuale rispetto al totale che può essere espresso come numero totale di offerte emesse, budget totale, totale vendite, ecc.

Vediamo ora alcuni esempi di misurazioni che si possono fare sui processi.

### **Acquisti**

Costo

% ordini ricevuti secondo data conconcordata  
% ordini non evasi secondo data conconcordata  
% ordini sollecitati  
% materiale ricevuto danneggiato  
% acquisti totali sul totale delle vendite  
Numero di reclami / fornitore

### **Vendite**

Rapporto clienti acquisiti/clienti perduti  
Rapporto numero clienti/personale di vendita  
Vendite/cliente  
Prodotti venduti/cliente  
Valore vendite acquisite/valore vendite perdute  
Costo per contatto

### **Amministrazione**

N° errori emissione dati  
Costo reclami clienti  
N° pagamenti spediti errati  
N° pagamenti ricevuti errati  
N° giorni di ritardo nei pagamenti  
N° di assegni non riscossi  
Valore assegni non riscossi

In sintesi in questo breve articolo desidero soffermarmi sull'importanza di attivare un sistema / programma di monitoraggio e registrazione delle prestazioni di ogni processo aziendale, in maniera tale da verificarne ogni variazione rispetto ai parametri stabiliti così da potere intervenire immediatamente alle prime variazioni. Così facendo è possibile correggere ogni "stonatura" funzionale ed evitare che la stessa si ripercuota sulla "soddisfazione del cliente".

Dalle molte realtà aziendali osservate risulta che vi sono implicite e anche più evidenti difficoltà nelle aziende ad attivare un sistema di monitoraggio e di registrazione delle prestazioni dei processi, dovute fondamentalmente a una scarsa convinzione del management sulla sua reale efficacia, carenza che trova poi nell'analisi del controllo di gestione la fotografia della sua importanza.

### **Autore: Dr. Matteo Rapparini**

Direttore [www.certificazione.info](http://www.certificazione.info)

Tale articolo può essere riprodotto purchè se ne citi la fonte