

# Risoluzione dei Problemi nella Produzione

## Un Elemento Critico per il Successo Operativo e Finanziario

A man in a dark suit and white shirt stands with his back to the viewer, looking at a chalkboard. On the chalkboard, the word "PROBLEM?" is written in large, distressed white letters. Below it is a complex grey maze. A green line starts from the left edge, enters the maze, and winds its way through to the right edge, ending with a green arrow pointing towards the word "SOLUTION" in large, distressed white letters. The background of the slide is a dark grey.

Molte aziende spendono più per correggere difetti che per prevenirli, con costi nascosti che minano qualità e redditività. Il vero punto critico non è la tecnologia, ma l'incapacità di risolvere i problemi cronici alla radice.

PROBLEM?

SOLUTION

Creare team dedicati, dotati di competenze avanzate di problem solving, trasforma questo limite in un vantaggio competitivo. Il risultato? Prodotti più affidabili, processi più stabili e un ROI superiore a qualsiasi altro investimento in fabbrica.

# L'Approccio alla Risoluzione dei Problemi nella Produzione

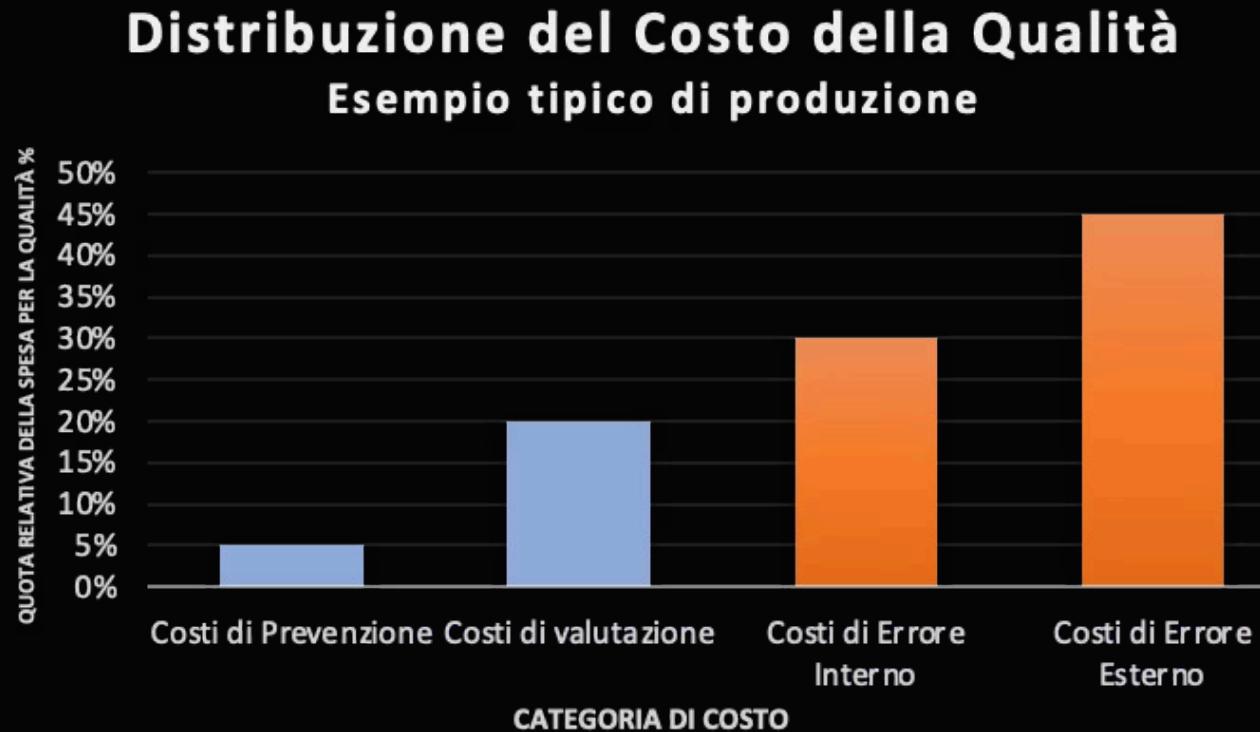
Le aziende manifatturiere puntano a realizzare prodotti eccellenti, privi di difetti e conformi agli standard. Per perseguire questo obiettivo, investono in diverse iniziative di qualità, tra cui:

- Team dedicati all'assicurazione qualità, gestione del rischio e controllo dei processi
- Tecnologie avanzate per test e ispezioni
- Conformità a normative e standard internazionali
- Monitoraggio continuo attraverso metriche e indicatori di qualità

Nonostante questi sforzi, molte organizzazioni faticano ancora a raggiungere livelli di qualità realmente competitivi. Questo divario tra investimento e risultato suggerisce la necessità di un approccio più strategico e integrato alla gestione della qualità.



# Comprendere il Costo della Qualità



Il costo della qualità si suddivide in quattro categorie principali:

- **Prevenzione e Valutazione:** sono i costi sostenuti per garantire che il prodotto sia conforme agli standard di qualità. Includono attività come la formazione, la pianificazione, i controlli e i test.
- **Errori Interni e Errori Esterni:** rappresentano i costi derivanti da difetti. Gli errori interni si verificano prima della consegna al cliente (es. rilavorazioni, scarti), mentre quelli esterni emergono dopo la consegna (es. resi, reclami, perdita di fiducia).

Il grafico mostra un esempio tipico nel settore manifatturiero: i costi legati all'insorgenza di difetti (Errori interni ed esterni) sono nettamente superiori rispetto a quelli investiti per prevenire o rilevare i problemi. Questo squilibrio evidenzia una criticità nel modo in cui molte organizzazioni gestiscono la qualità: si spende di più per correggere gli errori che per evitarli.

# La Struttura dei Dipartimenti di Qualità



La struttura dei dipartimenti qualità è rimasta pressoché invariata nel tempo. La maggior parte del personale è concentrata su attività di **Prevenzione** e **Valutazione**, mentre le aree di **Errore**, dove i costi sono più elevati, ricevono poca attenzione.

Spesso emerge un disallineamento critico: quando si verificano problemi cronici, mancano figure capaci di analizzarli e risolverli in modo efficace.

**Identificare il Vero Problema: Una Sfida Cruciale**  
Molti team affrontano i problemi partendo da diagnosi superficiali. Una causa plausibile viene proposta rapidamente, e si passa subito alle soluzioni.

**Ma se il problema iniziale è mal definito, anche la soluzione sarà inefficace. Il risultato? Risorse sprecate e problemi che persistono.**



# I Costi Nascosti dei Problemi Cronici

## Problemi Minori

Vengono tipicamente risolti rapidamente

## Problemi Complessi e Ricorrenti

Le cui cause principali rimangono non identificate e persistono

## Erosione Silenziosa

Questi problemi cronici erodono silenziosamente il rendimento e il profitto ad ogni ciclo di produzione

La qualità insufficiente non comporta solo il costo diretto dei pezzi difettosi. Ci sono **numerosi costi indiretti** che spesso passano inosservati ma impattano fortemente su efficienza e redditività:

- **Manipolazioni aggiuntive:** rilavorazioni, ispezioni extra, gestione manuale dei difetti
- **Transazioni di inventario:** movimenti non pianificati, aggiornamenti di sistema, sprechi
- **Arresti di linea:** interruzioni della produzione, ritardi e perdita di produttività
- **Spedizioni incomplete:** ordini parziali, costi logistici aggiuntivi, insoddisfazione del cliente

# Ripensare la Risoluzione dei Problemi

La risoluzione dei problemi è una capacità specializzata che deve essere sviluppata intenzionalmente.

In molte aziende, la responsabilità di risolvere problemi complessi viene affidata a tecnici competenti, ma spesso privi di una formazione strutturata nei metodi avanzati di **problem solving**.

Per affrontare efficacemente le cause profonde dei problemi, servono:

- Formazione metodologica solida
- Pratica costante sul campo
- Un forte sostegno da parte dell'organizzazione

L'organizzazione deve disporre di professionisti dedicati all'analisi e alla riduzione dei **costi di non qualità**, perché è lì che si nasconde il vero spreco.



# Benefici della Risoluzione Efficace dei Problemi

Qualità Migliorata

Prodotti più affidabili e conformi agli standard

Guadagni Finanziari

Riduzione significativa dei costi legati ai fallimenti

Conoscenza dei Processi

Comprensione più profonda delle operazioni di produzione

Team Più Capace

Personale con competenze avanzate di risoluzione dei problemi

In ogni processo produttivo esistono centinaia di potenziali punti critici. Cercare di prevenire ogni possibile errore è inefficiente. Quello che conta è avere un team capace di **intervenire rapidamente e con metodo** quando emerge un problema.

**Nessun altro investimento in fabbrica genera un ritorno sull'investimento (ROI) paragonabile a quello ottenuto dalla risoluzione avanzata dei problemi. È il motore invisibile dell'efficienza, della qualità e della redditività.**

# Azioni Raccomandate



## Quantificare i Costi

Monitorare i costi legati agli Errori (Interni ed Esterni) e dare priorità ai problemi in base all'impatto finanziario

## Team Dedicato

Stabilire un team dedicato alla risoluzione dei problemi, liberandolo da altri compiti

## Formazione Avanzata

Dotare il team di competenze di problem solving

## Coinvolgere la Leadership

Incontrarsi regolarmente con il team per rivedere i progressi ed estrarre preziose informazioni operative

# Immaginate il Futuro

Immaginate la vostra organizzazione senza i suoi dieci principali problemi di qualità. Come sarebbe?

Investire nella risoluzione avanzata dei problemi non è solo una questione di miglioramento della qualità, ma una strategia fondamentale per il successo operativo e finanziario a lungo termine.



**Fabrizio Berto**  
Plant Manager

Direzione Stabilimenti in Industria di Processo  
Lean, WCM, Automazione  
Leadership Operativa & Innovazione Industriale

