BELLINZONA SSST

Processi aziendali

Lavoro di diploma 2023

Non conformità (RNC+): cause e soluzioni sistemiche

Diplomando

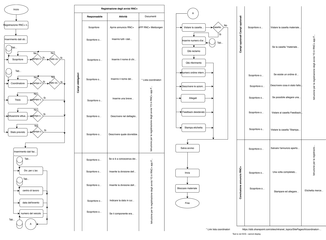
Zoppi Patrick

Committente

SBB CFF FFS

Descrittivo

Una non conformità può essere molto dannosa per le finanze aziendali e per la soddisfazione del cliente.
Dopo aver analizzato tutti gli RNC+ dello stabilimento di manutenzione di Bellinzona è emerso che la completezza dei dati è scarsa, impedendo di risalire alle informazioni necessarie. Analizzando il processo di registrazione, si è constatata la mancanza di punti fondamentali e alcuni campi di registrazione non risultano essere obbligatori. Per affrontare questa problematica, si stanno proponendo modifiche nel sistema di registrazione al fine di associare facilmente un RNC+ a un ordine di riparazione di un veicolo. Ciò consentirebbe di risalire ai costi causati e agli inconvenienti per il servizio e i clienti. Con l'introduzione di campi obbligatori si può risalire a molte più informazioni.
Per implementare questa proposta è stato avviato un processo di miglioramento continuo (PMC).
Con maggior dati a disposizione, l'analisi degli stessi migliorerà, consentendo di ridurre i difetti che generano non conformità e, di conseguenza, gli annunci RNC+. Ciò porterà ad un aumento della qualità del servizio per i clienti.


Inizio
Registrazione RNC+
Registrazione dati di
Ordine
Ordine
Ordine