POLYTECHNIC OF TORINO FACULTY OF ARCHITECTURE 1 Diploma in Industrial Design <u>Honors theses</u>

Quality vision 2000: the standard evolution and its application to the Company Organization and to the planning, in order of customer satisfaction

by Manuela Pellegrino Tutor: Renato Giacosa

The thesis has got as its subject the analysis of the change from a Quality System based of the Company upon the standard ISO 9000:94 to a Vision 2000 Quality Management System. The main goal during the period of training experience was to get over within the ISO 9000 to Vision harmonization process, the different setting of one standard and the other to formulate hypothesis and to propose concrete solutions for the (future) conversion to Vision that the company was about to carry out.

The analysis task, which made immediately evident the basic difference in the logic of setting from functions to processes started from a detailed comparison of the two standards which stresses their peculiar elements.

NORMA ISO 9001: 2000 SISTEMI DI GESTIONE PER LA QUALITÀ - REQUISITI		NORMA UNI EN ISO 9002:94 - SISTEMI QUALITÀ: Modello per l'assicurazione della qualità nella produzione, installazio assistenza									
3	TERMENI E DEFINIZIONI I suom termina e definiziona utilizzati scono: ORGANIZZAZIONE E FORNITORE Il fornitore diventa l'organizzazione, mentre il phifozzione diventa il fornitore. FORNITORE → ORGANIZZAZIONE → CLIENTE mon s'accorrona alla definizzande d'offetta e contratto.	3	DEFINIZIONI Per le definizioni si applicano quelle della norma 130 8402 e di prodotto, offerta e contratto								
4	SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA	4.2	SISTEMA QUALITA								
52	ATTENZIONE AL CLIENTE Cliente-sregunti-scodiaficinento cliente										
5.4.2	PLANIFICAZIONE PER LA QUALITA Il vertice individua e pisatifica le risonne per conseguire degli shiettiri, i cui nindisti anfranco documentati. Migliarramente continuo rella concenione del tipo di appencio per processo.	423	PIANIFICAZIONE DELLA QUALITA .Non vi è più d'formitore due definiere e documenta come soddi gine i requisiti per la qualità La ponuficazione un approacio per famicori								
6.4	AMBIENTE DI LAVORO										
7.1	PLANIFICAZIONE DEI PROCESSI DI REALIZZAZIONE Solio processi -> processi -> produtto	49	CONTROLLO DEL PROCESSO								
7.2	PROCESSI RELATIVI AL CLIENTE										
7.2.3	COMUNICAZIONI CON IL CLIENTE										
7.3	PRODETTAZIONE E SVILUPPO										
7.3.1	PLANIFICAZIONE DELLA PROGETTAZIONE E/O SVILUPPO										
732	ELEMENTI IN INORESSO DELLA PROGETTAZIONE E SVILUPPO										
733	ELEMENTI IN USCITA DELLA PROGETTAZIONE E SVILUPPO										
7.3.4	RIESAME DELLA PROGETTAZIONE										
7.3.5	VERIFICA DELLA PROGETTAZIONE										
736	VALIDAZIONE DELLA PROGETTAZIONE										
7.3.7	GESTIONE DELLE MODIFICHE DELLA PROGETTAZIONE E/O SVILUPPO										
	VALIDAZIONE DEI PROCESSI	4.9	CONTROLLO DEL PROCESSO								
	SODDESFAZIONE DEL CLIENTE										
823	MISURAZIONI E MONITORAGGIO PROCESSI	4.20	CONTROLLO DEL PROCESSO TECNICHE STATISTICHE								
8.5	MIGLIORAMENTO										
851	PLANIFICAZIONE PER IL MIGLIORAMENTO CONTINUO l'erganizzatione miglione con continuità PLG.Q.	413	FIESAME DA PARTE DELLA DIREZIONE In quoto cuto, è l'Alta dimerine che ristamina il vistama qualità ad intervalla protabiliti								

Estratto dello : "SCHEMA PER L'AGGIORNAMENTO VERSO LA VISION 2000"

Image extracted from: "SCHEME FOR THE REVISION TO VISION 2000"

The next step was the analysis of two processes that are considered essential in the Company and in the standard Vision:

1- PLANNING PROCESS

2- POST- SELLING PROCESS

In the first case, the aim was to obtain a normative control upon this process while, in the second case the goal was to reach a better structured management oriented to a constant improvement toward a customer satisfaction viewpoint.

200	FASI DI UN APPLICAZIONE DI COLLAUDO ICT	CONRELATIONE CON FASI PRECEDENTI	DURATA GENERICA	DURATA		1' 5	ETTI	MAN	A		2" 8	ETTIN				4" SETTIMANA					5" SETTIMANA								
N.70				CASO TIPO	1	2	3	4	\$	8	9	10	11	12	15	16	17	18	19	22	23	24	25	28	29	30	31	32	3
1	Planificazione progetto dell'Applicazione		2 h	28	Î																								
2	Planificazione progetto meccanico	1→2	2 h	2.5	1																								
3	Analisi fabbisogni materiali specifici	1-+2-+3	2 h	2 h	1		Γ					1																	Γ
4	Progettazione meccanica specifica e doc.	2-+3-+4	4 - 40 h	86		0	0																						
5	Progettazione test pattern	1-+5	4 - 160 h	40 h			-		0	10																			
6	Generazione tpgm e doc. adapter	1-+5-+6	8 - 40 h	24 h									0																
7	Progettazione diagnostico per letto d'eghi	6→7	4 h	4 h																									
8	Costruzione meccanica specifica	4-+8	8 - 40 h	16 h		1		-																					
9	Realizzazione letto d'aghi	2-+3-+6-+7-+8	8-40 h	32 h		Γ	Γ		Γ		Г		-																
10	Controllo in uscita adattatore	8-+9-+10	4 h	4 h																									
11	Debugging	5,8, 6-+7-+9-+10-+11	16 - 80 h	40 h																		- 10							
12	Redazione manuale d'uso e manutenzione	6→9→10→11 →13→14→12	4h	4 h																									
13	Verifica di stabilità programma di test	5-+6-+11-+13	4h	4h																			M						
14	Verifica simulazione guasti	10-+11-+13-+14	4 h	4 h																				a'					
15	Ispezione finale mediante check list	12-+13-+14-+15	8h	8h																				E	•				Γ
16	Registrazione deti della qualità	4.6.8,9,10,11, 12,13,14,15,16	1 h	1.h																					1				
17	Accettazione da parte del cliente		4-84 h																										
18	Imbalio e spedizione dell'applicazione	15-+16-+18	2 h	2.6																									
19	installazione ed avviamento applicazione	18	8 – 16 h	8 h																							0		

Image of the GANTT GRAPH FOR THE PLANNING IN THE APPLICATIONS SERVICE

So the procedures have been converted: about planning process they have been recreated, because the company was referring to the ISO 9002 till that moment, while about post-selling process the extant documents were revisioned, formalizing a method of working in both cases.

Putted these two processes in perspective, the great interest of the work for the results has leaded up to a propositive development supported by the knowledge and experiences of the referents.

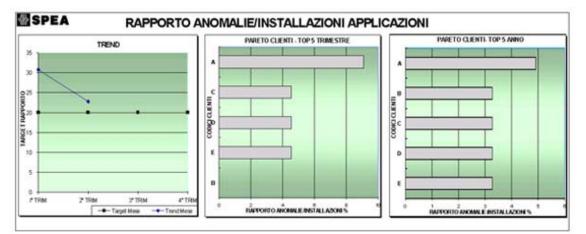


Image of the ANALYSIS GRAPHS DIRECTED TO A CONTINUOUS IMPROVEMENT

Although in the planning process we have followed the classical techniques, for the post-selling process we got ready some automatisms for the analysis instruments, by implementing concrete proposals at the same time such as the application of a teleassistenza and telediagnostica system. The thesis work analyzes this evolutionary moment of the company organization, evidencing difficulty and setting up possible solutions in the company limits.

For further information, e-mail contact: pellegrino.manuela@tin.it