

POLYTECHNIC OF TORINO  
 FACULTY OF ARCHITECTURE 1  
 Diploma in Industrial Design  
Honors theses

**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.

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

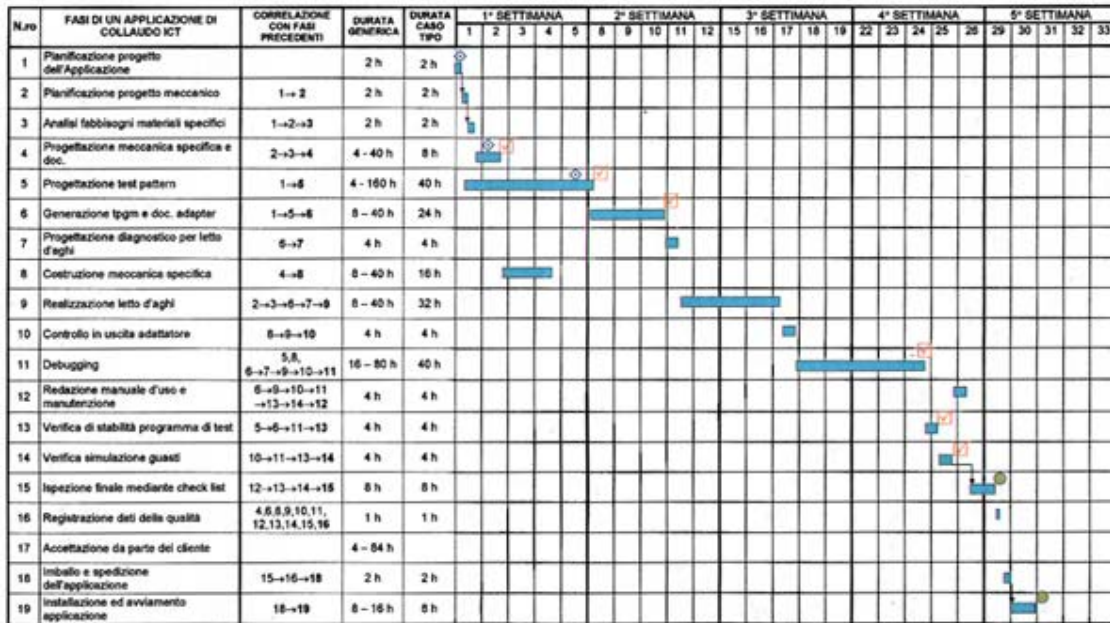
NORMA ISO 9001: 2000 SISTEMI DI GESTIONE PER LA QUALITÀ - REQUISITI		NORMA UNI EN ISO 9002:94 - SISTEMI QUALITÀ: Modello per l'assicurazione della qualità nella produzione, installazione ed assistenza	
3	<b>TERMINI E DEFINIZIONI</b> I termini termini e definizioni utilizzati sono: <b>ORGANIZZAZIONE e FORNITORE</b> Il fornitore diventa l'organizzazione, mentre il subfornitore diventa il fornitore. <b>FORNITORE → ORGANIZZAZIONE → CLIENTE</b> non si accenna alla definizione di offerta e contratto.	3	<b>DEFINIZIONI</b> Per le definizioni si applicano quelle della norma ISO 8402 e di prodotto, offerta e contratto.
4	<b>SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ</b>	4.2	<b>SISTEMA QUALITÀ</b>
3.2	<b>ATTENZIONE AL CLIENTE</b> Cliente→requisiti→soddisfaccimento cliente		
3.4.2	<b>PIANIFICAZIONE PER LA QUALITÀ</b> Il vertice individua e pianifica le risorse per conseguire degli obiettivi, i cui risultati andranno documentati. <b>Miglioramento continuo</b> nella concezione del tipo di approccio <b>per processo</b> .	4.2.3	<b>PIANIFICAZIONE DELLA QUALITÀ</b> Non vi è più il fornitore che definisce e documenta come soddisfare i requisiti per la qualità. La pianificazione un approccio per funzioni
6.4	<b>AMBIENTE DI LAVORO</b>		
7.1	<b>PIANIFICAZIONE DEI PROCESSI DI REALIZZAZIONE</b> Sotto processi → processi → prodotto	4.9	<b>CONTROLLO DEL PROCESSO</b>
7.2	<b>PROCESSI RELATIVI AL CLIENTE</b>		
7.2.3	<b>COMUNICAZIONI CON IL CLIENTE</b>		
7.3	<b>PROGETTAZIONE E SVILUPPO</b>		
7.3.1	<b>PIANIFICAZIONE DELLA PROGETTAZIONE E/O SVILUPPO</b>		
7.3.2	<b>ELEMENTI IN INGRESSO DELLA PROGETTAZIONE E SVILUPPO</b>		
7.3.3	<b>ELEMENTI IN USCITA DELLA PROGETTAZIONE E SVILUPPO</b>		
7.3.4	<b>RISERVA DELLA PROGETTAZIONE</b>		
7.3.5	<b>VERIFICA DELLA PROGETTAZIONE</b>		
7.3.6	<b>VALIDAZIONE DELLA PROGETTAZIONE</b>		
7.3.7	<b>OSTENSIONE DELLE MODIFICHE DELLA PROGETTAZIONE E/O SVILUPPO</b>		
7.5.5	<b>VALIDAZIONE DEI PROCESSI</b>	4.9	<b>CONTROLLO DEL PROCESSO</b>
8.2.1	<b>SODDISFAZIONE DEL CLIENTE</b>	4.20	<b>TECNICHE STATISTICHE</b>
8.2.3	<b>MISURAZIONI E MONITORAGGIO PROCESSI</b>		
8.5	<b>MIGLIORAMENTO</b>		
8.5.1	<b>PIANIFICAZIONE PER IL MIGLIORAMENTO CONTINUO</b> L'organizzazione migliora con costanza l'G.Q.	4.1.3	<b>RISERVA DA PARTE DELLA DIREZIONE</b> In questo caso, è l'Alta Direzione che rassicura il sistema qualità ad intervalli prestabiliti

**Image extracted from: "SCHEMA 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:

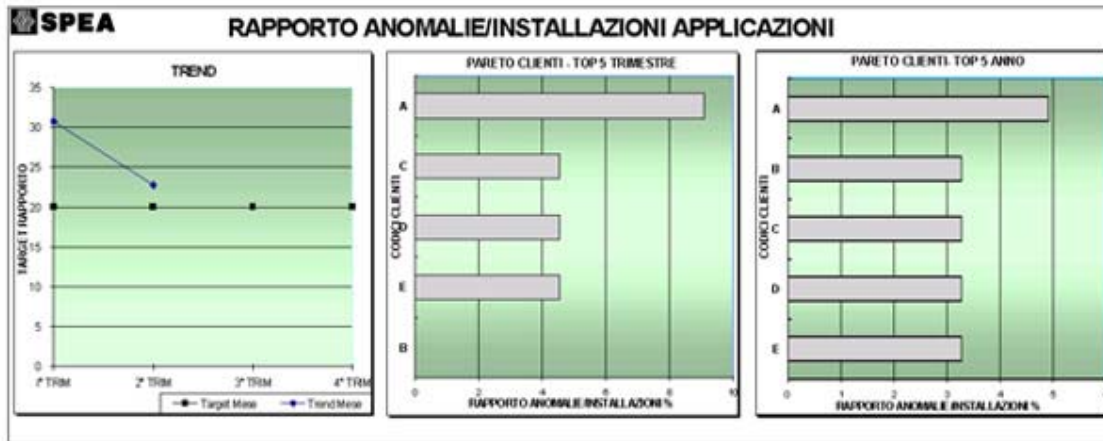
- 1- **PLANNING PROCESS**
- 2- **POST- SELLING PROCESS**

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.



**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 revised, formalizing a method of working in both cases. Putted these two processes in perspective, the great interest of the work for the results has led up to a propoitive 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](mailto:pellegrino.manuela@tin.it)