

# MODELLO ORGANIZZATIVO QUALITA' TERRITORIALE

---

# AGENDA

---

- Strategia della Qualità
- Ruolo dell'MQ nel percorso di Miglioramento Continuo
- Modello di gestione della qualità in Pool e focus attività MQ
- Esempio di applicazione

## Le 5 Priorità



- 1
- Cruscotto rappresentativo del business (prodotti)
  - Verso il Daily reporting
  - Qualità come “link” fra mercato e fabbrica.

***Business orientation***

- 2
- Monitoraggio costante dei Top Clients
  - Performance per HE-ME-LE
  - Qualità erogata vs Qualità percepita

***Clients***

- 3
- Verso la tracciatura al 100%
  - Da Qualità statistica a deterministica
  - Value added services

***Tracking***

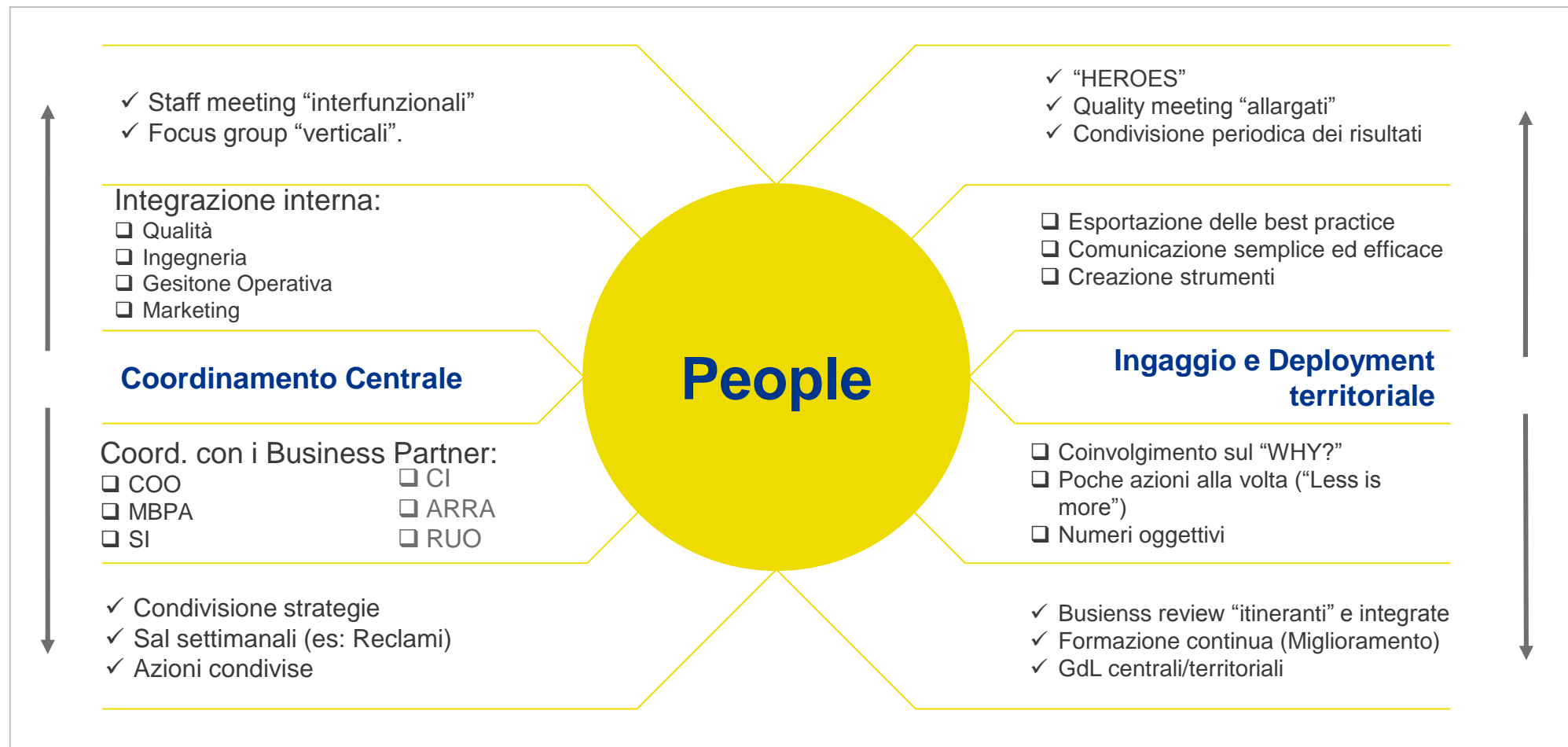
- 4
- Qualità per segmento di processo
  - Performance di rete e “pure last mile”
  - Focus sui Canali di accesso

***Segmentation***

- 5
- Nuovo cruscotto Parcel
  - Definizione e misurazione dei principali KPI (SLA, FTDS)
  - Performance di Prodotto

***Parcels***

# QUALITA' PCL - STRATEGIA



# IL RUOLO CHIAVE DELL'MQ NEL MIGLIORAMENTO CONTINUO DELLA QUALITÀ

**AGISCE**

ANALIZZA

IDENTIFICA  
PROBLEMI

PROMUOVE  
SOLUZIONI

VERIFICA  
EFFICACIA

**MQ**



CONOSCE

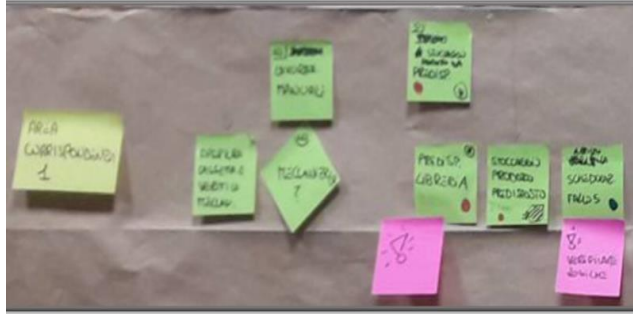
ASCOLTA

MISURA

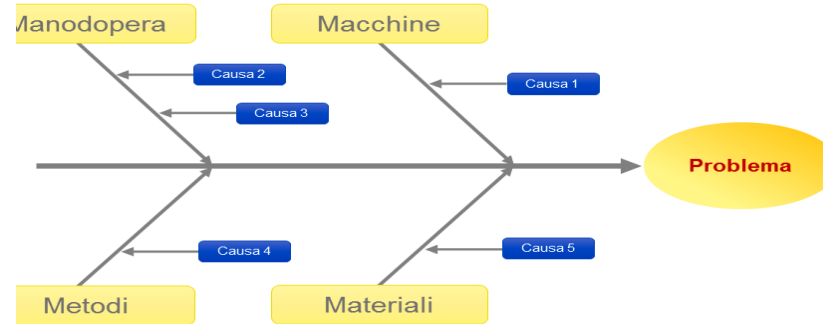
# COME: L'MQ LAVORA IN 6 TAPPE (3+3)

«M»  
di  
Monitoraggio

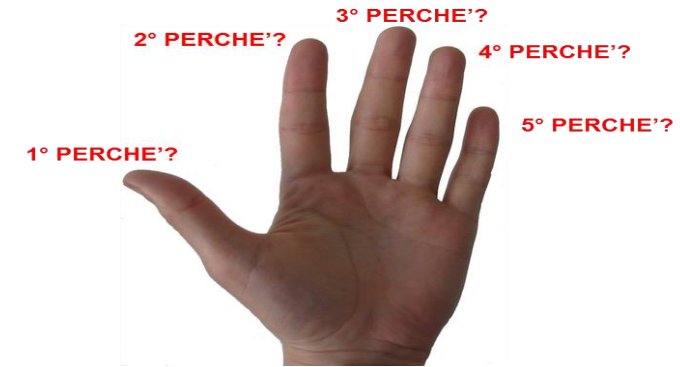
## Mappatura del processo



## Identificazione dei problemi (4M)



## Ricerca delle cause radice (5 Perché)



## Identificazione priorità (FMEA)



## Attivazione piano di miglioramento (Piani di Azione)



## Verifica dei risultati (SAL, Misurazione)

«M»  
di  
Miglioramento

## Formazione

2017 - 2018

La ricerca sociale e la statistica **base (corso di 14 Ore)**

**OBIETTIVO: Sviluppare capacità di Analisi e Misurazione**

Il corso ha fornito strumenti concettuali e metodologici necessari per una 'corretta' **misurazione dei fenomeni** partendo da:

- le tipologie di misurazione
- metodi per eseguire un corretto campionamento nei controlli
- sintesi e rappresentazione grafica e tabellare dei dati
- tecniche di Pareto per analisi dei fenomeni e identificazione delle priorità di intervento

2019

Nel 2019, il piano di implementazione degli MQ in Pool sarà accompagnato da un apposito **modulo formativo** centrato su:

- Strategia della Qualità
- Ruolo dell'MQ nel percorso di miglioramento della qualità
- Tecniche di miglioramento continuo
- Apprendimento «on the job» attraverso l'analisi di casi concreti in aula

## Strumenti

Sviluppo piattaforma informatica per la rilevazione e gestione dei controlli (Sistema Gestione Controlli)

**OBIETTIVO: Supportare e guidare MQ nelle attività di controllo processi e presidio della qualità nei centri di distribuzione**

Il sistema sviluppato nel 2017 e completato nel 2018 consente agli MQ di:

- gestire le attività di controllo guidandolo sulle azioni correttive da mettere in campo
- Monitorare e analizzare le Non Conformità
- Attivare i «Piani di reazione»

Nel 2019 è prevista l'**informatizzazione del Cruscotto qualità** che consentirà di fruire in modo più efficace di tutti gli indicatori di qualità dei centri di recapito gestiti dagli MQ e indirizzare al meglio l'attività di monitoraggio e miglioramento continuo

# GESTIONE DELLA QUALITÀ IN POOL

## MODELLO DI RIFERIMENTO

	CD COMPLESSO	CD STANDARD
	CD SUPERIORE	CD BASE
	SPECIALISTA MQ	SPECIALISTA MQ «POOL»
ATTIVITA'	Eseguono tutte le attività di controllo qualità <u>del CD di competenza</u> <ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> Controlli procedurali</li><li><input type="checkbox"/> Controlli di I livello</li><li><input type="checkbox"/> Monitoraggi</li><li><input type="checkbox"/> Gestione Reclami</li><li><input type="checkbox"/> Piani di Miglioramento</li></ul>	Eseguono tutte le attività di controllo qualità <u>di più centri</u> <ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> Controlli procedurali</li><li><input type="checkbox"/> Controlli di I livello</li><li><input type="checkbox"/> Monitoraggi</li><li><input type="checkbox"/> Gestione Reclami</li><li><input type="checkbox"/> Piani di Miglioramento</li></ul>
CRITERI DIMENSIONAMENTO	Risorsa dedicata per ogni CD	Identificazione del numero di MQ in base ad attività, numero articolazioni, numero CD, numero PDD.
DIPENDENZA GERARCHICA	AS IS: DIRETTORE CD TO BE: QUALITÀ DI RAM	QUALITÀ DI RAM

L'implementazione degli MQ in Pool sarà attivata gradualmente partendo dal mese di Giugno 2019 con un piano di Roll Out che prevede la completa implementazione entro il mese di Ottobre 2019 sui CD interessati dalla riorganizzazione nel corso del 2018



# FOCUS ATTIVITA' MQ IN POOL

Gli MQ che opereranno in Pool seguiranno la seguente organizzazione:

- Svolgimento delle attività di competenza su più centri con assegnazione su una unità produttiva di riferimento
- Le attività saranno modulate attraverso una ciclicità settimanale definita dalla RAM e su 3 orari di riferimento (2 mattutini e 1 pomeridiano)

MACRO ATTIVITA' MQ	Gestione attività nei giorni di assenza MQ sul Centro
Rilevazione e aggiornamento delle Carte di Controllo	Attività in carico Capisquadra / Direttore
Controlli di I livello e procedurali	I controlli saranno effettuati da MQ in base al piano di presidio del Centro di recapito elaborato dalla RAM
Gestione Reclami	A cura Responsabile CD / Capisquadra
Piani di miglioramento	Attività svolta da MQ anche in modalità decentrate

# FOCUS PIANIFICAZIONE ATTIVITA' MQ

- L'attività degli MQ in Pool sarà pianificata dalle **Qualità di RAM** al fine di garantire mensilmente il presidio ciclico della qualità in tutti i centri assegnati.
- L'attività sarà articolata per **fasce orarie** e per **CD da presidiare**
- Le **fasce orarie** dovranno essere già **attive nell'unità produttiva di riferimento**

**La presenza degli MQ potrà essere articolata nell'arco del mese sulle seguenti fasce orarie:**

- **M1:** fascia oraria mattutina per controlli in ingresso, puntualità, attività pre-gita  
*(orario apertura del Centro di Distribuzione)*
- **M2:** fascia oraria mattutina per controlli rientro PTL  
*(fascia differita Linee Business - 2 ore da ingresso PTL)*
- **P1:** fascia pomeridiana per controlli Linee Business  
*(coincidente con ingresso linee business pomeridiane)*

in funzione di straordinarie e specifiche necessità logistico/ produttive sarà possibile inserire controlli nella giornata di sabato

### Attività Qualità di RAM

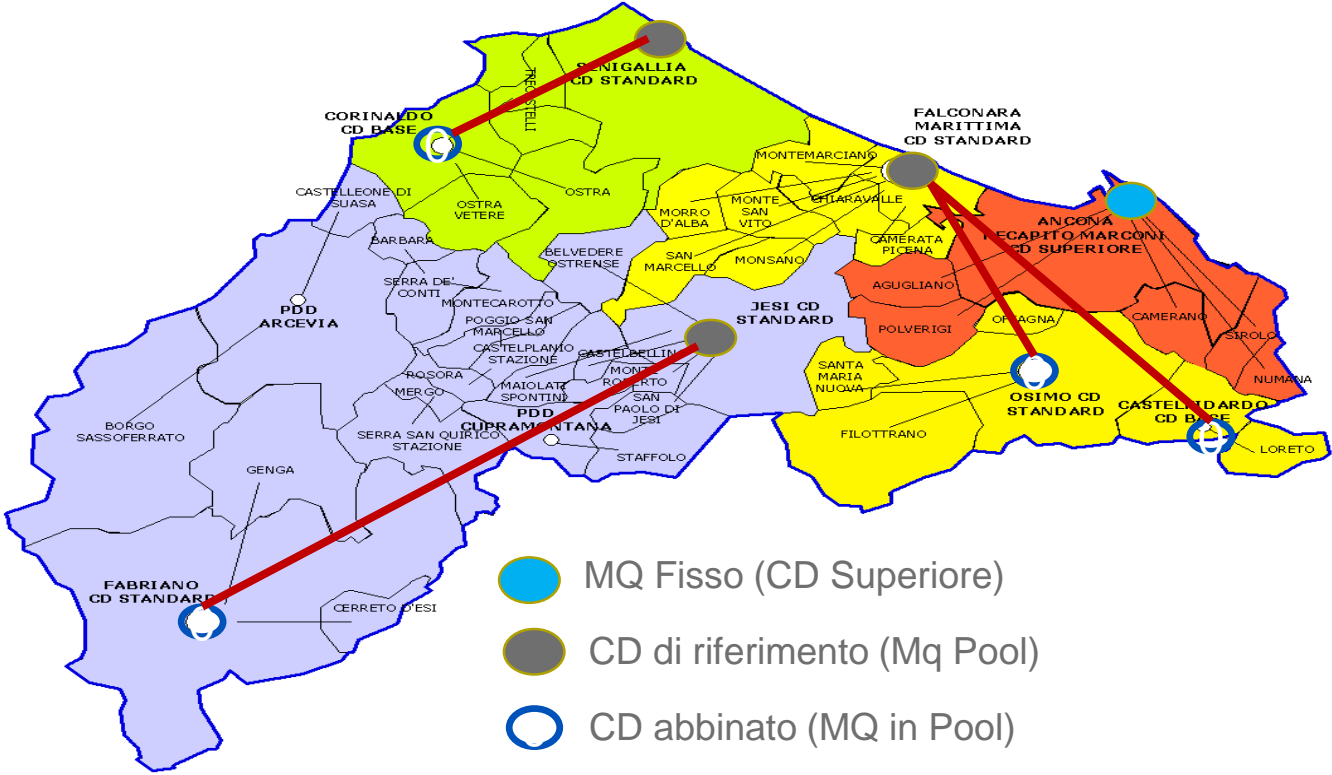
- Pianificazione *mensile* presenze MQ sui Centri: sarà prodotto uno **Schema MQ Attività** che indica ad ogni MQ (stanziale ed in pool) i servizi da garantire nel mese con indicazione di:
  - Numero di volte nel mese in cui deve essere svolta l'attività
  - Dove deve essere svolta l'attività
  - In che fascia oraria
- Coordinamento attività di monitoraggio e miglioramento dei centri
- Briefing periodici con gli Spec. MQ (Quality Meeting di RAM)

### Attività di MQ di pool

- Esegue le attività previste
- Gli spostamenti pianificati avverranno in regime ordinario di trasferta secondo le policy vigenti
- Sostituzione altri MQ di RAM (sia fissi che in pool)

# ESEMPIO OPERATIVO SU PROVINCIA DI ANCONA

MQ	TIPO MQ	DIPENDENZA	CENTRO DI RIFERIMENTO	TIPO CENTRO
<b>ANCONA RECAPITO MARCONI</b>	FISSO	CD	ANCONA RECAPITO MARCONI	CD SUPERIORE
<b>FALCONARA MARITTIMA</b>	POOL	Q RAM	<b>FALCONARA MARITTIMA</b>	<b>CD STANDARD</b>
			OSIMO	CD STANDARD
			CASTELFIDARDO	CD BASE
<b>JESI</b>	POOL	Q RAM	FABRIANO	CD STANDARD
			<b>JESI</b>	CD STANDARD
<b>SENIGALLIA</b>	POOL	Q RAM	CORINALDO	CD BASE
			<b>SENIGALLIA</b>	<b>CD STANDARD</b>



Nella provincia di Ancona saranno presenti 4 MQ:

- 1 Fisso su Ancona Marconi recapito (CD Superiore)
- 3 MQ in Pool, dipendenti dalla Qualità di RAM che gestiranno gli alti centri

---

## MQ POOL - NUMERICHE

MAL	PROVINCIA	MQ POOL	Riorganizzazione
NORD OVEST	AL	4	2018/1° step 2019
NORD OVEST	AO	1	anno 2018
NORD OVEST	AT	1	1° step 2019
NORD OVEST	BG	6	1° step 2019
NORD OVEST	BI	1	anno 2019
NORD OVEST	BS	9	anno 2019
NORD OVEST	CN	4	1° step 2019
NORD OVEST	CO	5	anno 2019
NORD OVEST	CR	2	anno 2019
NORD OVEST	GE	6	anno 2019
NORD OVEST	IM	2	anno 2018
NORD OVEST	LC	3	anno 2019
NORD OVEST	LO	1	anno 2018
NORD OVEST	MB	6	anno 2018
NORD OVEST	MI	10	anno 2018
NORD OVEST	MN	3	anno 2018
NORD OVEST	NO	1	anno 2018
NORD OVEST	PV	3	1° step 2019
NORD OVEST	SO	1	anno 2019
NORD OVEST	SP	1	anno 2018
NORD OVEST	SV	3	anno 2019
NORD OVEST	TO	11	anno 2019
NORD OVEST	VA	3	anno 2019
NORD OVEST	VB	2	anno 2018
NORD OVEST	VC	1	anno 2019

90

*Numeriche suscettibili di variazioni in funzione dell'architettura di dettaglio (CD e PDD) e situazioni specifiche.*

MAL	PROVINCIA	MQ POOL	Riorganizzazione
NORD EST	BL	1	1° step 2019
NORD EST	BZ	3	1° step 2019
NORD EST	GO	1	anno 2019
NORD EST	PD	3	anno 2019
NORD EST	PN	2	anno 2019
NORD EST	RO	1	1° step 2019
NORD EST	TN	4	1° step 2019
NORD EST	TS	0	anno 2019
NORD EST	TV	5	anno 2018
NORD EST	UD	3	anno 2019
NORD EST	VE	3	anno 2019
NORD EST	VI	4	anno 2019
NORD EST	VR	3	anno 2018

33

*Numeriche suscettibili di variazioni in funzione dell'architettura di dettaglio (CD e PDD) e situazioni specifiche.*

MAL	PROVINCIA	MQ POOL	Riorganizzazione
CENTRO NORD	AN	3	anno 2018
CENTRO NORD	AP	1	anno 2018
CENTRO NORD	AR	2	1° step 2019
CENTRO NORD	BO	3	anno 2019
CENTRO NORD	FC	2	anno 2019
CENTRO NORD	FE	2	1° step 2019
CENTRO NORD	FI	4	anno 2018
CENTRO NORD	FM	1	anno 2018
CENTRO NORD	GR	2	anno 2018
CENTRO NORD	LI	2	anno 2018
CENTRO NORD	LU	2	anno 2018
CENTRO NORD	MC	2	anno 2018
CENTRO NORD	MO	4	anno 2019
CENTRO NORD	MS	1	anno 2018
CENTRO NORD	PC	3	1° step 2019
CENTRO NORD	PG	5	anno 2019
CENTRO NORD	PI	2	anno 2018
CENTRO NORD	PO	1	anno 2019
CENTRO NORD	PR	2	anno 2019
CENTRO NORD	PT	1	anno 2018
CENTRO NORD	PU	2	anno 2018
CENTRO NORD	RA	2	anno 2019
CENTRO NORD	RE	3	1° step 2019
CENTRO NORD	RN	2	anno 2019
CENTRO NORD	SI	3	anno 2018
CENTRO NORD	TR	1	anno 2018

58

*Numeriche suscettibili di variazioni in funzione dell'architettura di dettaglio (CD e PDD) e situazioni specifiche.*



MAL	PROVINCIA	MQ POOL	Riorganizzazione
CENTRO	AQ	1	anno 2018
CENTRO	CA	1	anno 2018
CENTRO	CB	1	anno 2019
CENTRO	CH	1	anno 2018
CENTRO	FR	3	anno 2018
CENTRO	IS		anno 2018
CENTRO	LT	3	1° step 2019
CENTRO	NU	2	anno 2018
CENTRO	OR	2	anno 2018
CENTRO	PE	1	anno 2018
CENTRO	RI	1	anno 2018
CENTRO	RM	11	anno 2018
CENTRO	SS	3	anno 2018
CENTRO	SU	2	anno 2018
CENTRO	TE	1	anno 2018
CENTRO	VT	2	anno 2018

35

*Numeriche suscettibili di variazioni in funzione dell'architettura di dettaglio (CD e PDD) e situazioni specifiche.*

MAL	PROVINCIA	MQ POOL	Riorganizzazione
SUD	AV	3	1° step 2019
SUD	BA	6	anno 2018
SUD	BN	2	anno 2018
SUD	BR	3	anno 2019
SUD	BT	3	anno 2018
SUD	CE	5	anno 2019
SUD	CS	5	anno 2019
SUD	CZ	2	1° step 2019
SUD	FG	3	anno 2019
SUD	KR	1	anno 2019
SUD	LE	5	anno 2019
SUD	MT	2	anno 2019
SUD	NA	13	anno 2019
SUD	PZ	3	1° step 2019
SUD	RC	4	anno 2018
SUD	SA	5	anno 2018
SUD	TA	3	anno 2018
SUD	VV	1	1° step 2019

69

*Numeriche suscettibili di variazioni in funzione dell'architettura di dettaglio (CD e PDD) e situazioni specifiche.*

MAL	PROVINCIA	MQ POOL	Riorganizzazione
SICILIA	AG	3	anno 2018
SICILIA	CL	1	anno 2018
SICILIA	CT	6	anno 2019
SICILIA	EN	1	anno 2019
SICILIA	ME	4	1° step 2019
SICILIA	PA	4	anno 2019
SICILIA	RG	2	anno 2018
SICILIA	SR	2	anno 2019
SICILIA	TP	2	anno 2019

25

*Numeriche suscettibili di variazioni in funzione dell'architettura di dettaglio (CD e PDD) e situazioni specifiche.*