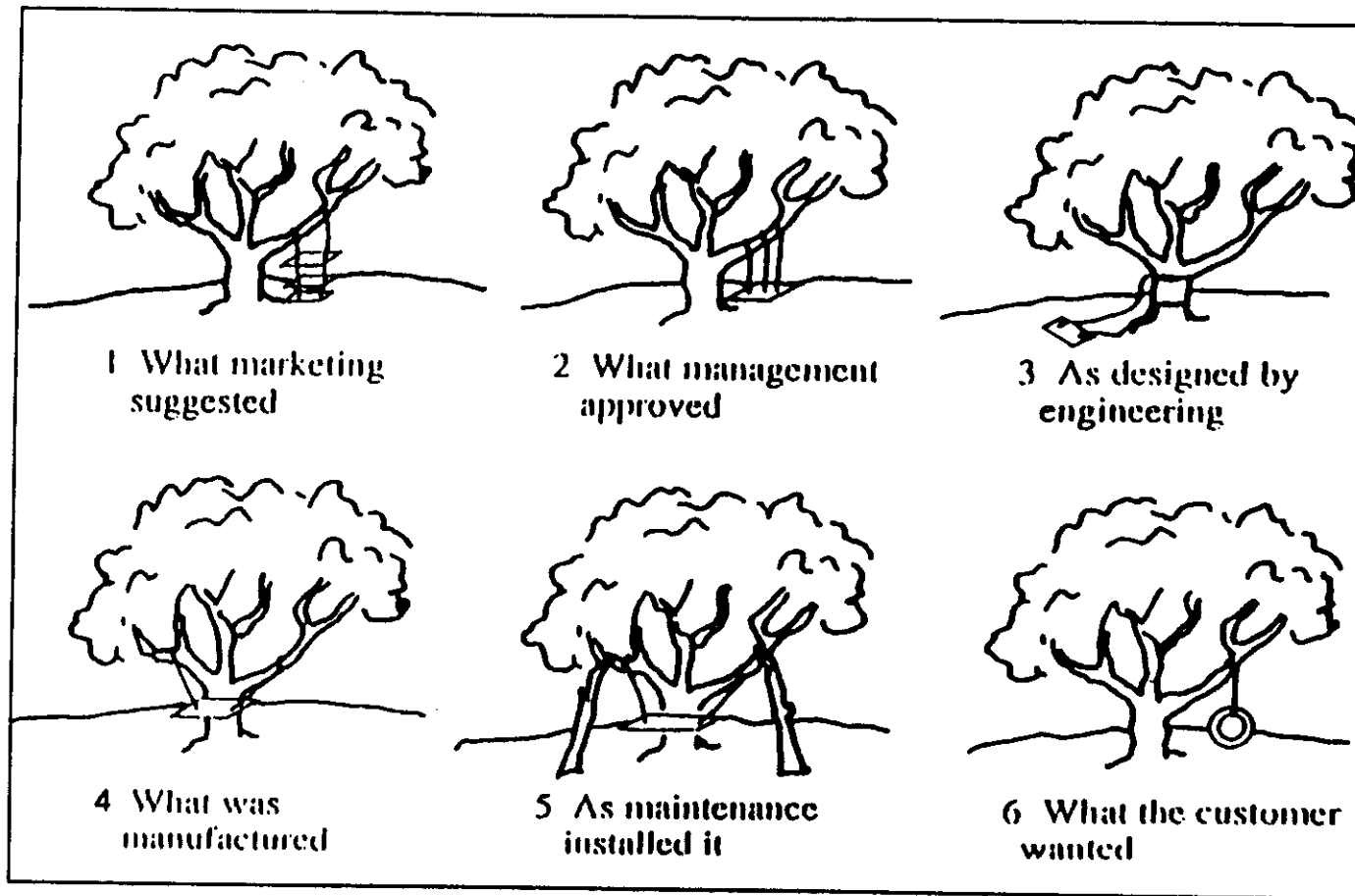
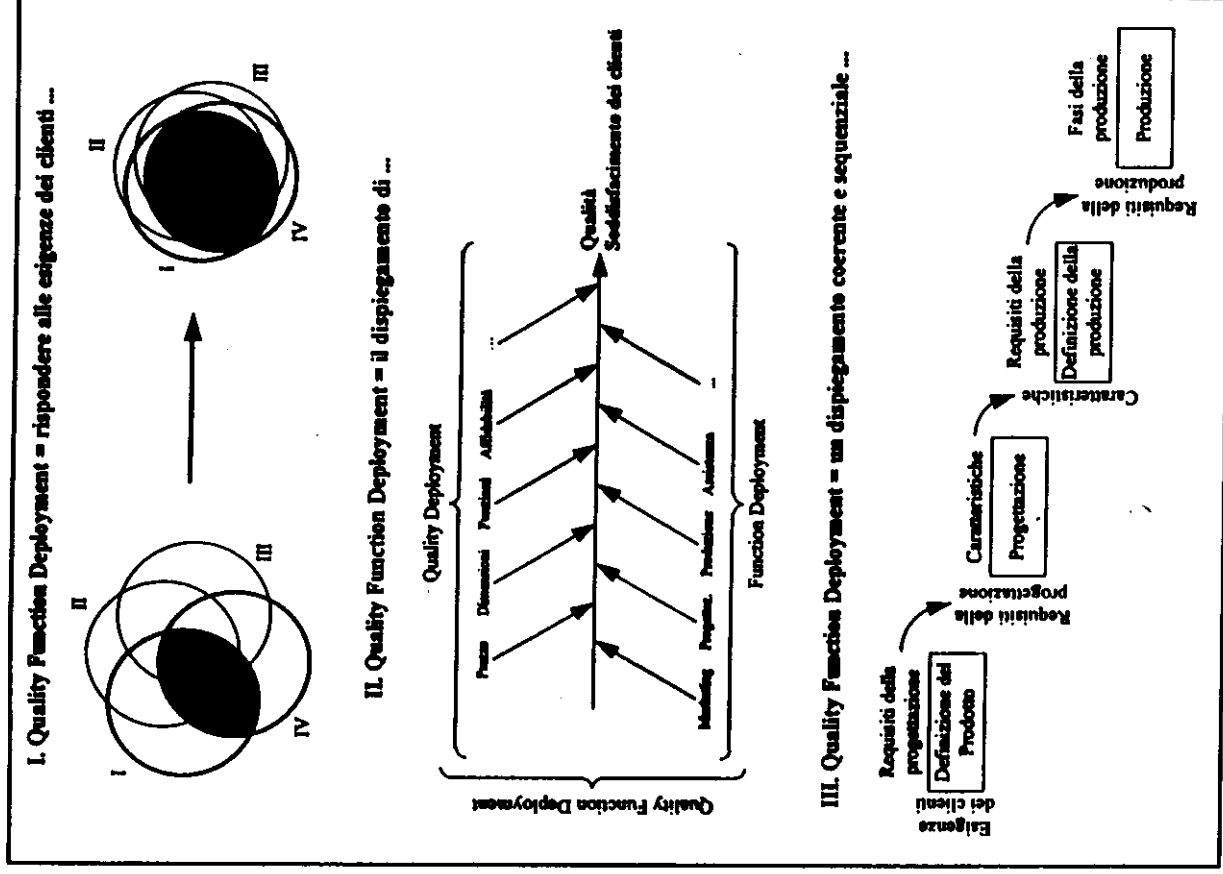


Figura 1 : interpretare i bisogni del cliente



**Figura 2 : che cos'è il QFD**



REPARTO  
SCOSCHE  
FOTO/TA

### Meno costi con il Qfd

FIGURA 1



### Il Qfd riduce i cambiamenti

FIGURA 2

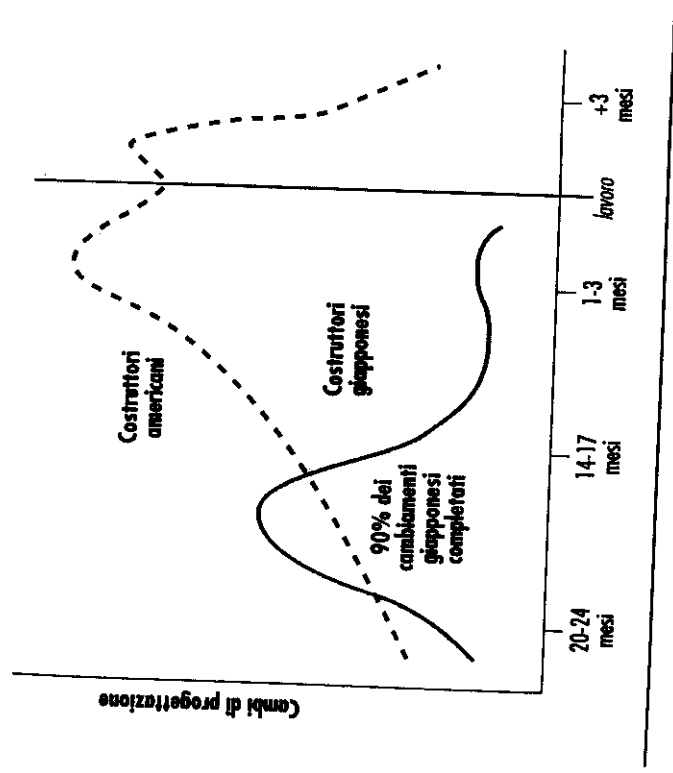


Figura 5 : il gruppo di lavoro inter-funzionale

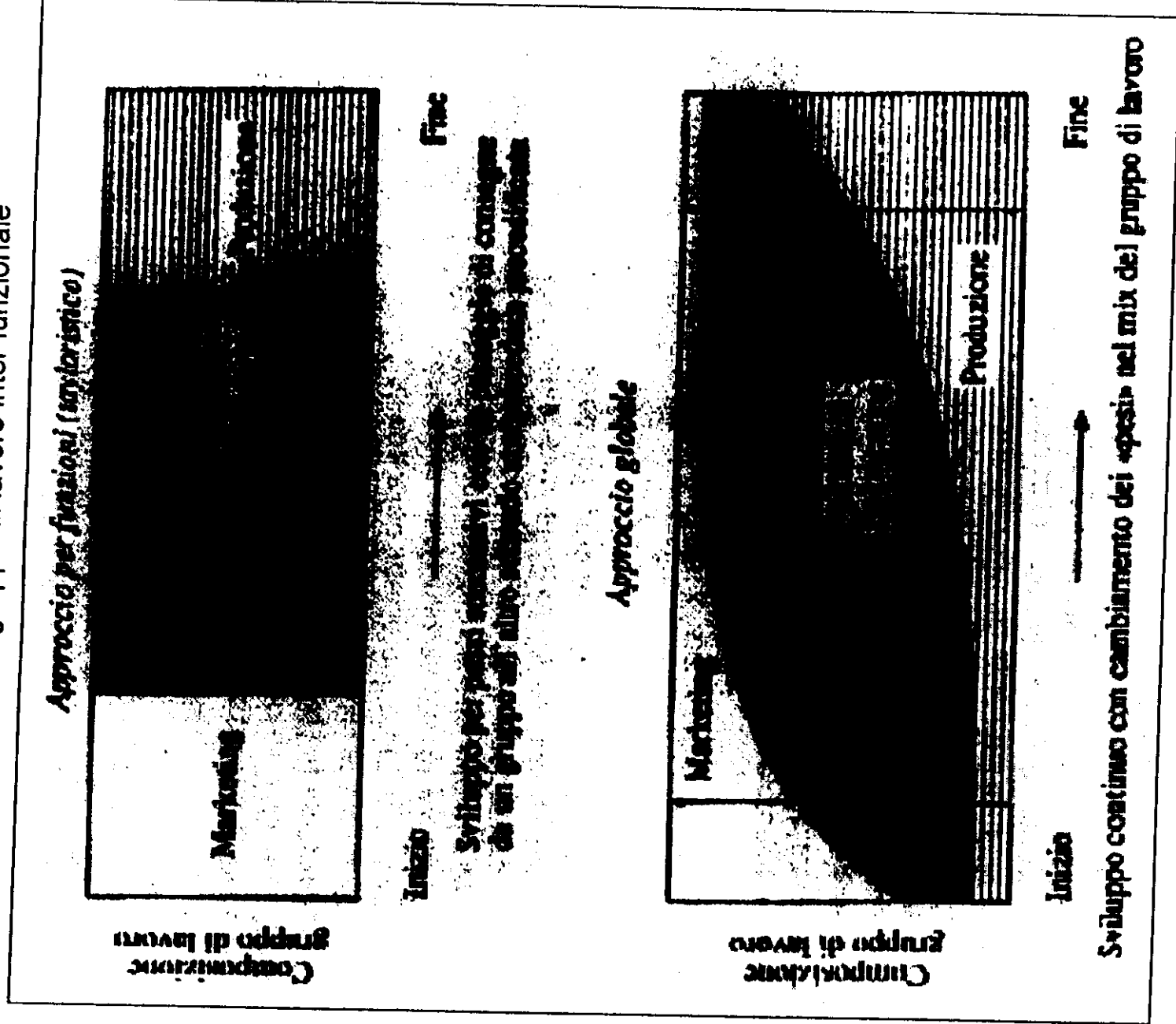
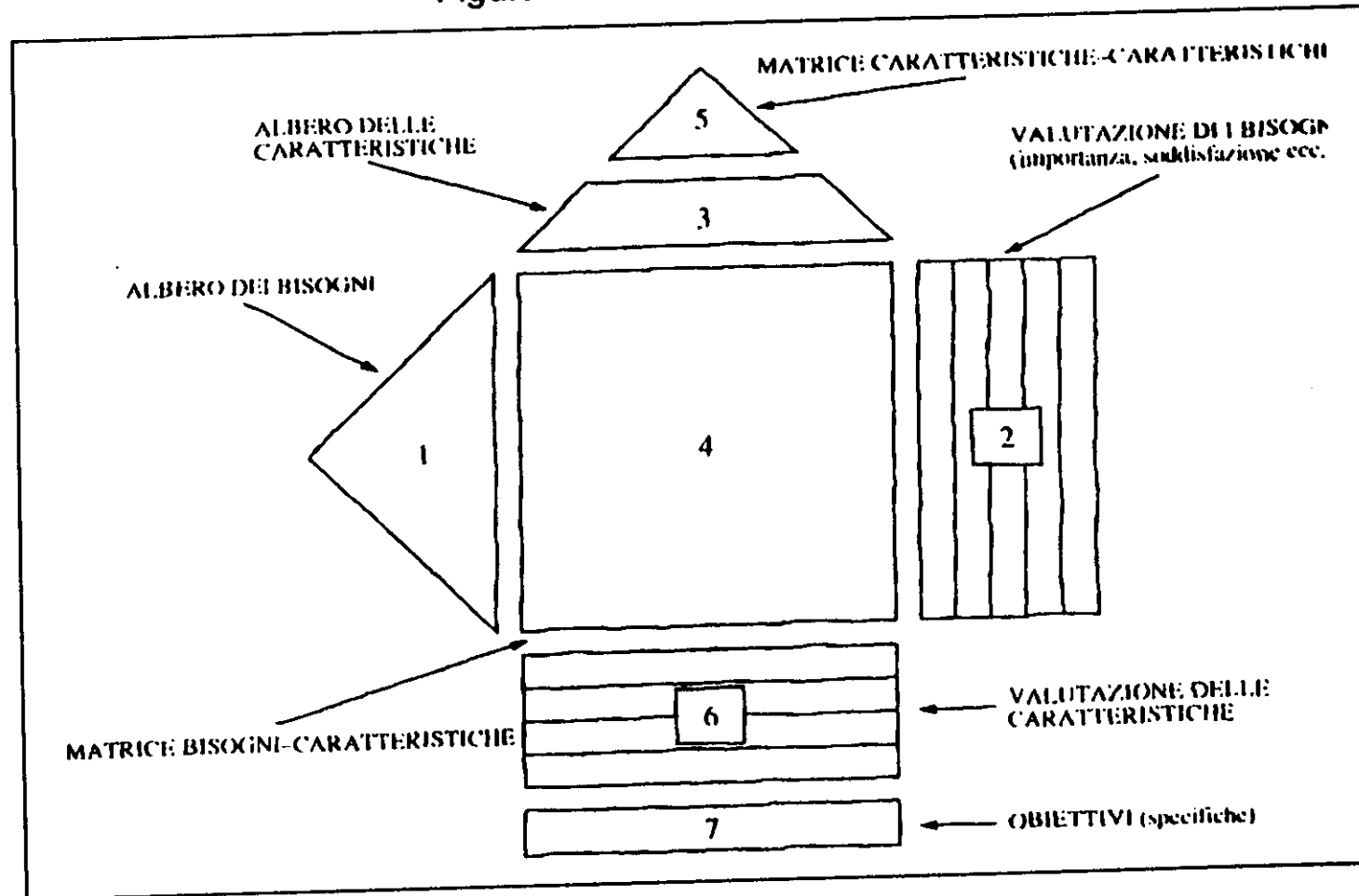


Figura 8 : la casa della qualità



La sola parte "albero dei bisogni" rappresenta la "qualità reale", cioè, ciò che "realmente" il cliente. Tutte le altre parti sono interpretazioni dell'azienda.

Figura 12 : la casa della qualità di una matita

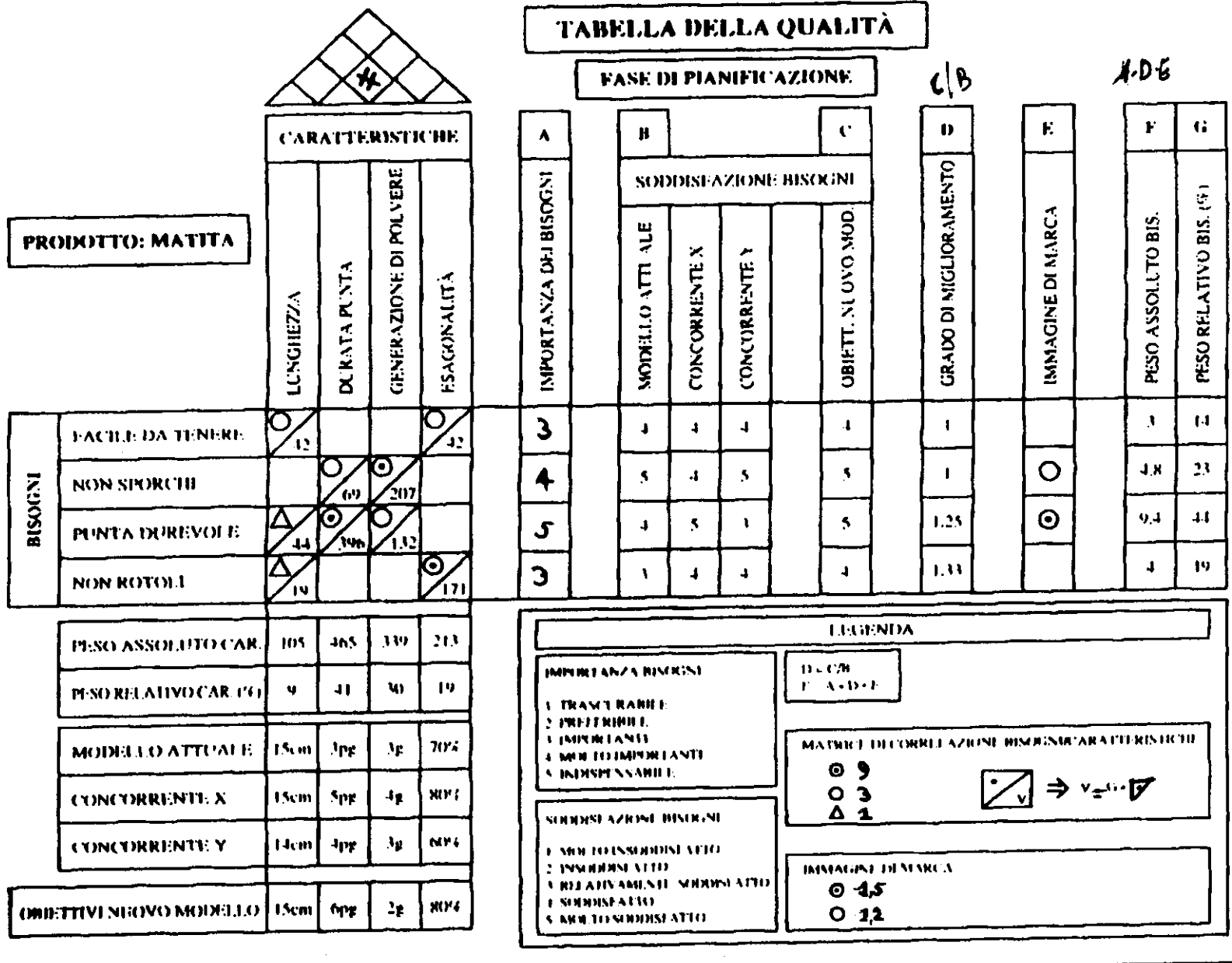
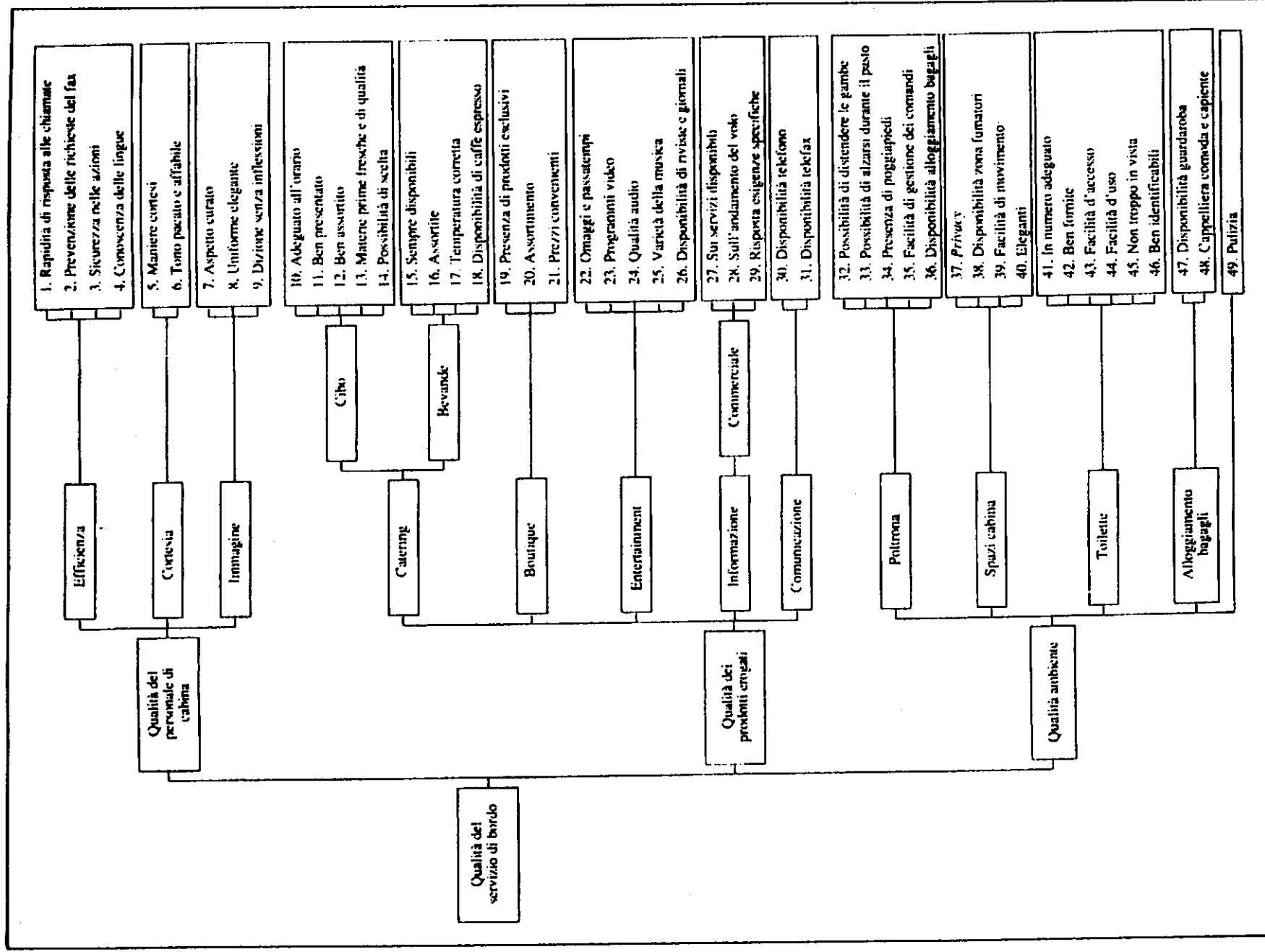


Figura 10 : l'albero dei bisogni dei clienti ALITALIA



Dimensioni della qualità	Variabile di misura	Attributi	Punti
<b>Prestazioni</b>	Capacità di taglio	→ taglia diversi spessori → taglia diversi materiali → taglia in diverse posizioni → il taglio effettuato è netto	
	Dolcezza di taglio	lo sforzo da applicare è uniforme	
	Precisione di taglio	taglia lungo una linea retta	
	Costanza del taglio lungo la lama	taglia con la stessa capacità per tutta la lunghezza della lama	
<b>Caratteristiche</b>	Ergonomia	→ non stanca la mano → non fa male alle dita → è leggera	
	Sicurezza	non si apre accidentalmente	
<b>Durata</b>	Resistenza all'usura	mantiene a lungo il filo	
	Resistenza agli urti	non si rompe con urti e cadute non si deforma	
	Resistenza agli agenti ossidanti	è inossidabile	
<b>Livello di servizio</b>	Regolazione	mantiene la regolazione	
	Facilità di riaffilatura	è facile da riaffilare	
<b>Estetica</b>	Forma	ha un forma gradevole	
	Omogeneità di colore	ha un colore uniforme	
	Uniformità di rugosità	è gradevole al tatto è lucida	
	Punzonatura	ha il marchio impresso in modo netto	
	Decorazioni	le decorazioni sono nitide le decorazioni durano nel tempo	

Figura 2 - Esempio di allargamento delle dimensioni della qualità e di traduzione delle dimensioni della qualità in attributi del consumatore

Figura 17 : il flusso logico proposto dal QFD

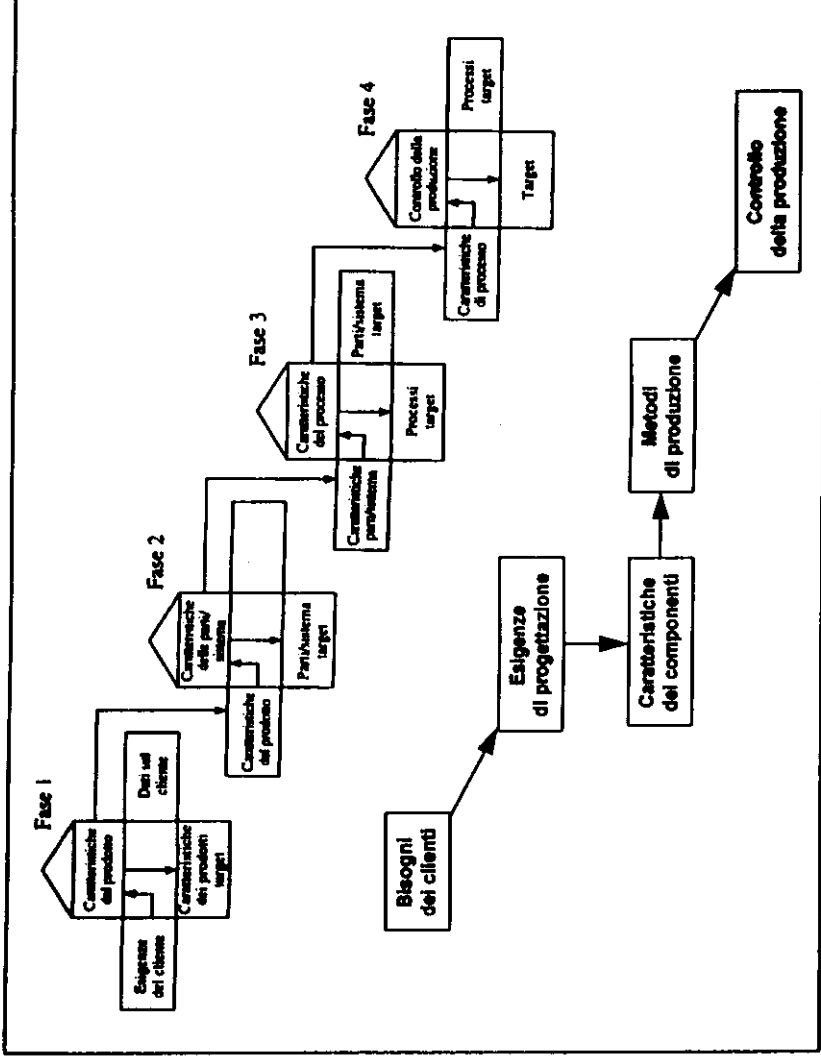


Figura 18 : matrici QFD e strumenti della qualità

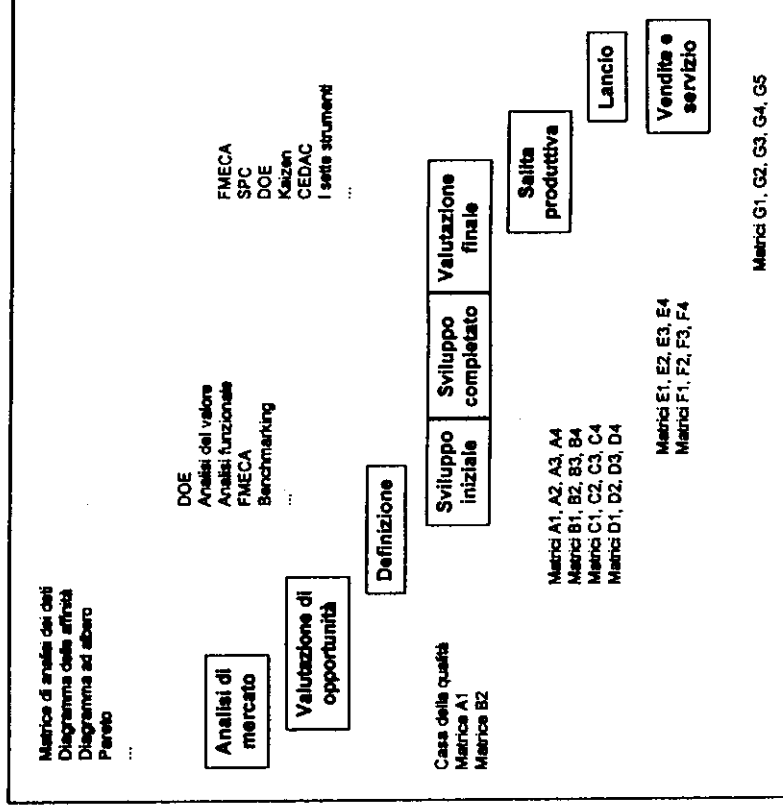


Figura 15 : la sequenza delle matrici

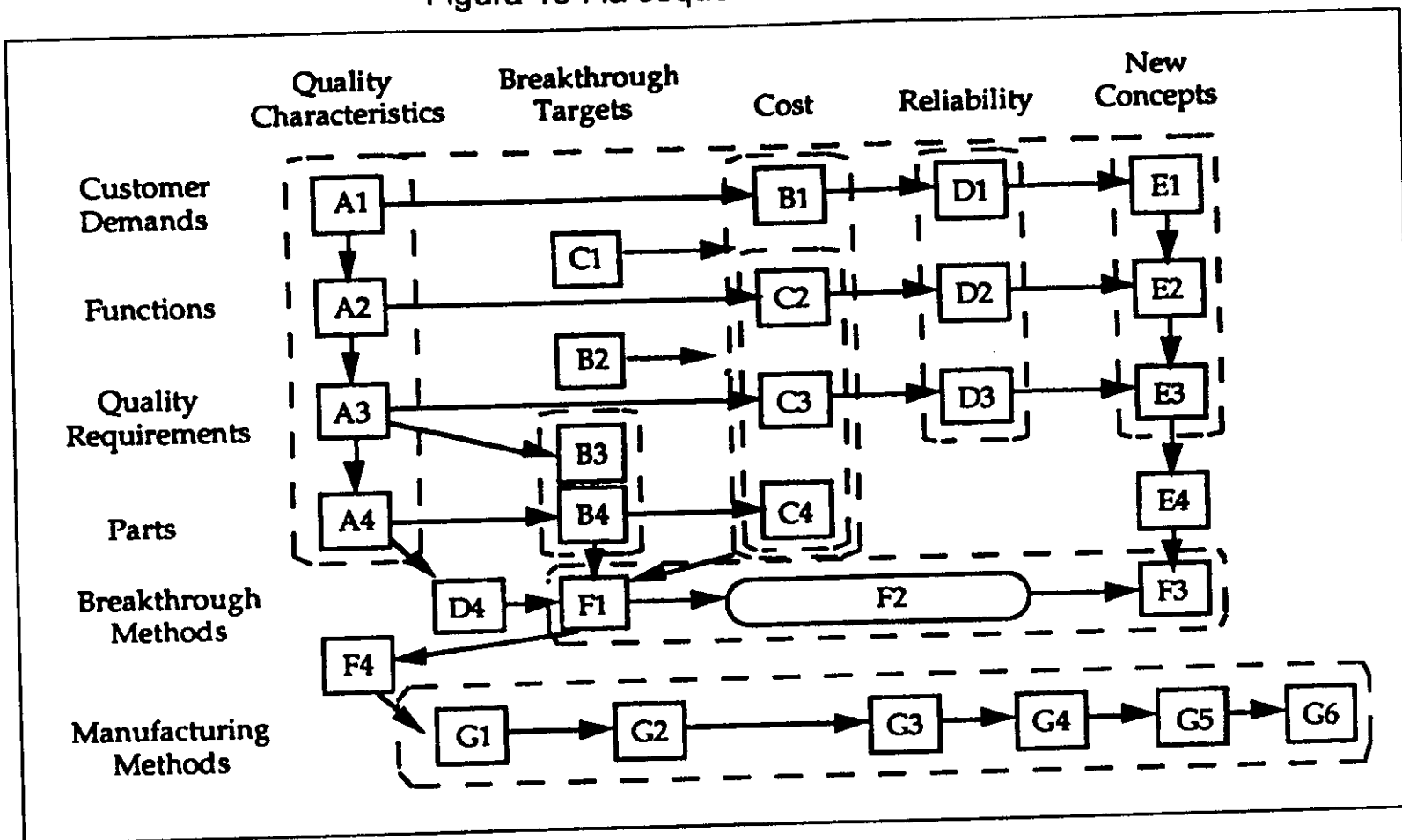
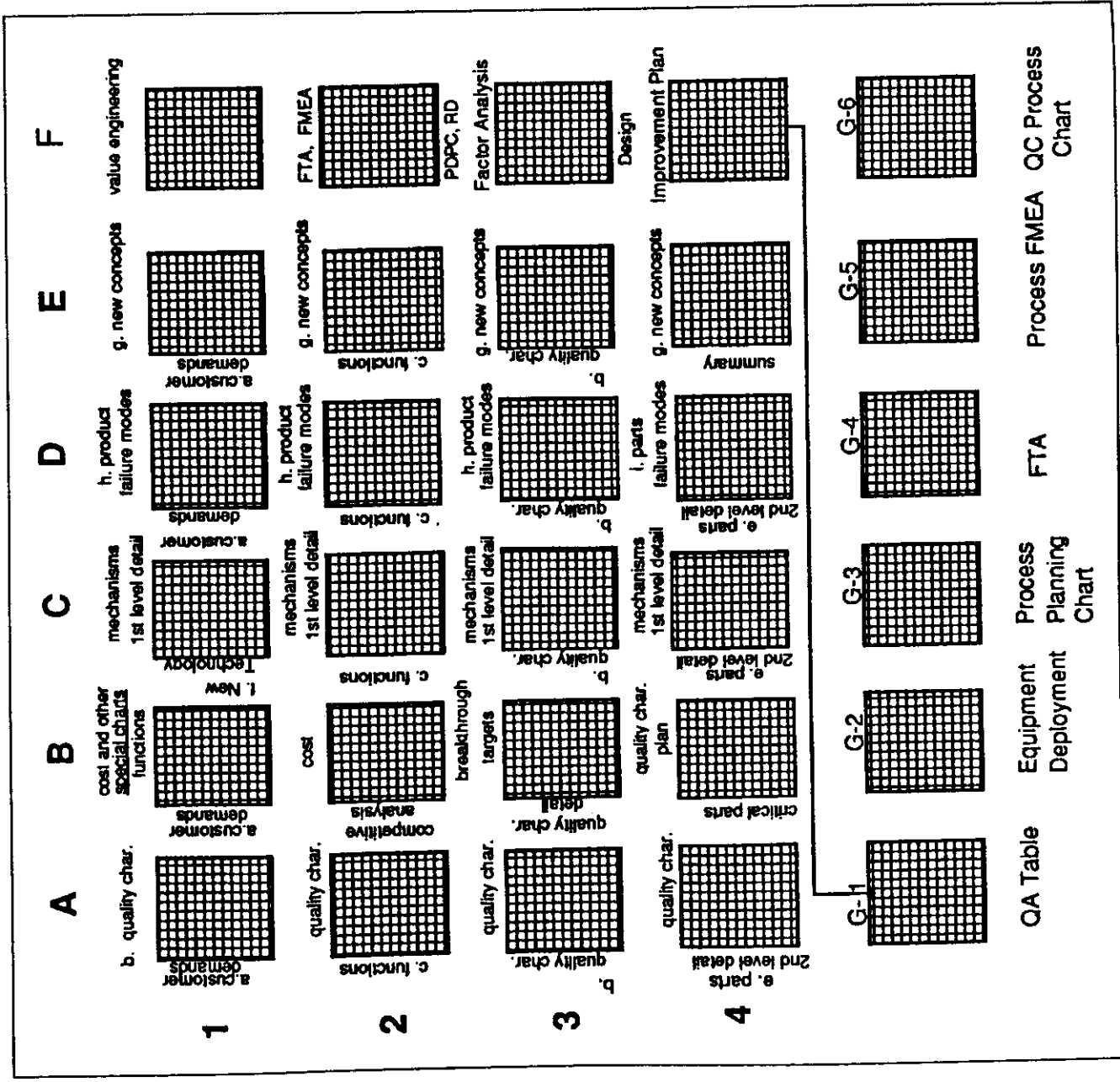
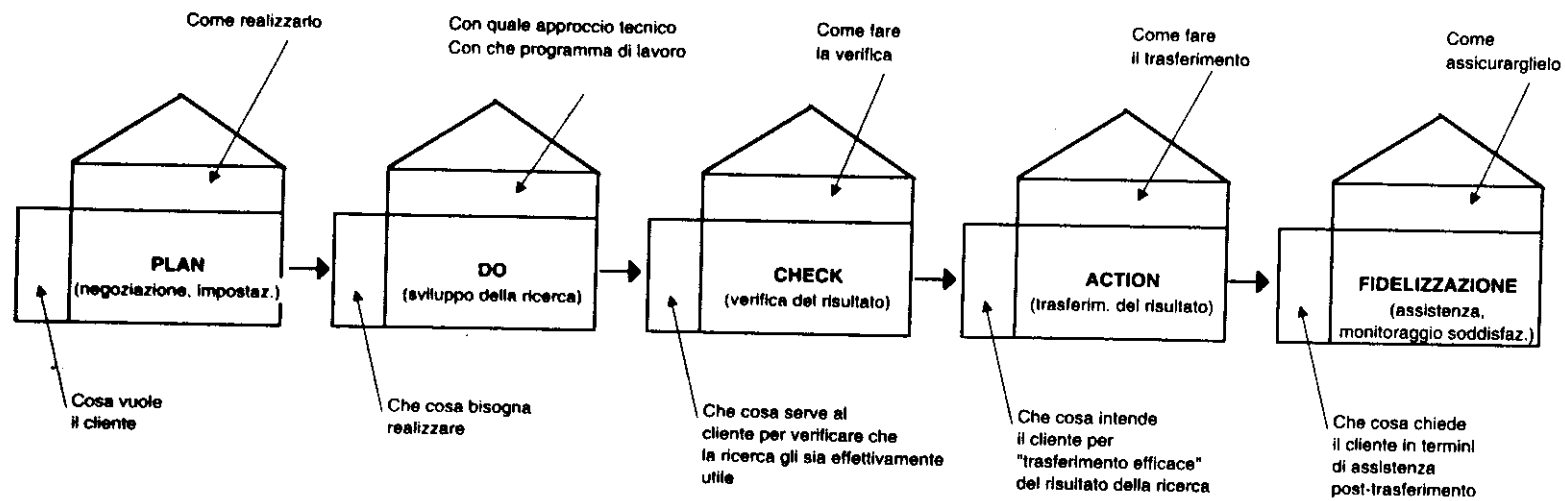


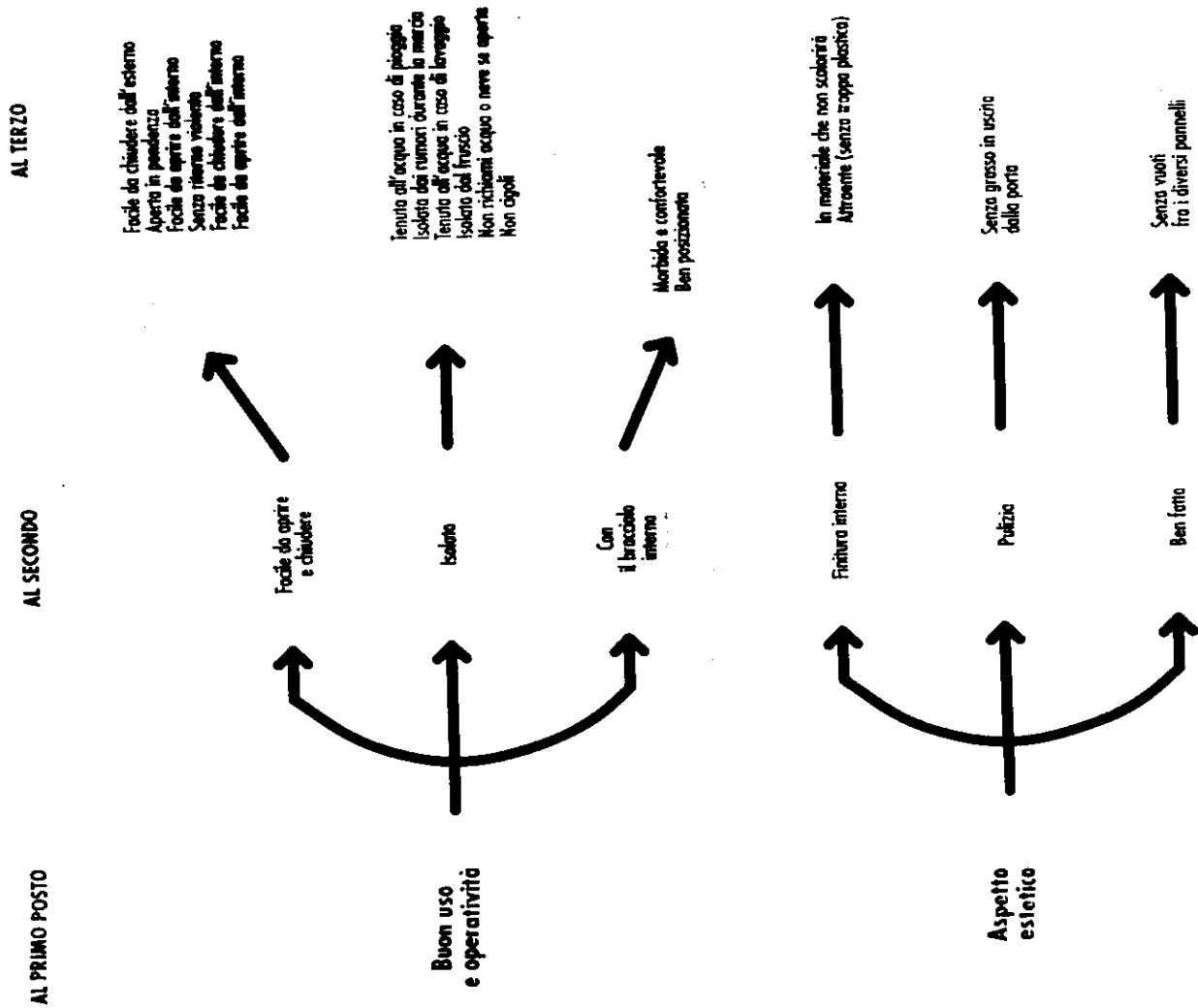
Figura 14 : la matrice delle matrici



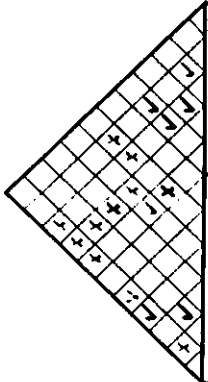


**Figura 5 - Il QFD nella catena di generazione del valore  
(Il «prodotto» è inteso come risultato della ricerca)**

# Caratteristiche richieste dai clienti per una portiera d'auto



**IMPORTANZE RELATIVE**



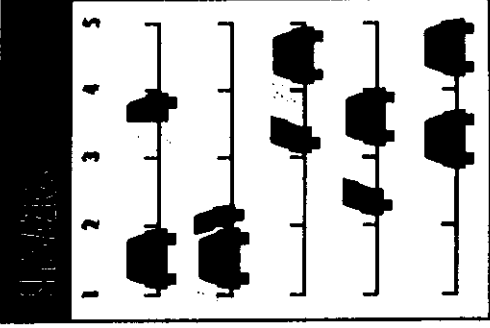
**CARATTERISTICHE PRODUTTIVE**

**RICHIESTE DEI CLIENTI**

Portiera facile da aprire e chiudere	Facile da chiudere dall'esterno	7	✓	+	Energia per chiudere la portiera	11	12	6	10	18	3	10	9	70
	Ben aperta in pendenza	5	✓	+	Testi per misurare il livello di forza con 10° di pendenza	9	12	6	9	13	2	10	5	60
	Facile da aprire dall'esterno			+	Energia necessaria per aprire la portiera	9.5	11	7	11	14	2	10	6	60
	Senza ritorno violento			-	Forza massima necessaria per la chiusura	4	5	1	1	3	1	3	3	5
Isolamento	Tenuta all'acqua in caso di pioggia	3	✓	+	Resistenza della tenuta della portiera	6/4					1	3	3	5
	Isolato dai rumori durante la marcia	2	✓	+	Resistenza del rumore durante la marcia						6	2	4	3
	...			+	Trasmissione acustica dal finestrino						6	6	9	2
Misure Obiettive	Unità di misura					ft/lb	lb	ft/lb	lb	ft/lb	lb	ft/lb	lb	ft/lb
	Portiera nostra auto					11	12	6	10	18	3	10	9	70
Difficoltà tecniche	Portiera auto di A					9	12	6	9	13	2	10	5	60
	Portiera auto di B					9.5	11	7	11	14	2	10	6	60
Importanza impartita	Importanza impartita					10	6	4	9	1	6	2	4	3
	Costi stimati					5	2	2	9	5	6	6	9	2
Obiettivi	Obiettivi					7.5	9	6	7.5	12	3	10	9	70
						ft/lb	lb	ft/lb	lb	ft/lb	lb	ft/lb	lb	ft/lb

**Relazione**

- ✓ Fortemente Positivo
- ✓ Moderatamente Positivo
- X Moderatamente Negativo
- X Fortemente Negativo



↳ Nostra auto

↳ Auto di A

↳ Auto di B

**La voce dei clienti va verso la produzione**

**FIGURA 11**

