

LA CASSETTA DEI SUGGERIMENTI PRESSO F. BORNER AG

Miglioramento continuo con la partecipazione dei collaboratori

Uno degli obiettivi primari di F. Borner AG è migliorare e ottimizzare costantemente i prodotti e i servizi. Riuscirci, però, non è sempre facile: c'è bisogno di personale, in grado di riconoscere i punti deboli e di fornire continuamente nuove idee e nuovi punti di vista, nell'ottica del miglioramento.

L'esperienza e il know-how di tutti i collaboratori, nonché il lavoro quotidiano a contatto con i prodotti sono la base da cui partire per avanzare proposte di miglioramento. Alla F. Borner AG si è capito sin dal principio quanto sia importante sfruttare il potenziale presente in azienda.

Da quasi 20 anni alla F. Borner AG esiste un sistema, o in parole più semplici un processo predefinito, per recepire le proposte di miglioramento dei collaboratori, presentarle e gestirle nella sede opportuna ed eventualmente attuarle. Con il primo sistema per il controllo della qualità con la certificazione ISO 9001 implementato nel 1997, è stata introdotta anche la „cassetta dei suggerimenti” interna all'azienda, al fine di dare voce in ogni momento alle idee dei dipendenti.

Supporto fornito dal software IQSoft

Fino al 2010 le proposte di miglioramento venivano gestite completamente su carta. Ogni collaboratore poteva compilare un modulo, reperibile in diversi punti dell'azienda, e consegnarlo al proprio superiore. La direzione decideva

poi se dare seguito alla proposta e quali passi compiere successivamente.

Dalla riorganizzazione del sistema per il controllo della qualità, avvenuta negli anni 2011 / 2012, per gestire l'intero procedimento della “cassetta dei suggerimenti” è a disposizione il software IQSoft. Accanto alle classiche proposte di miglioramento, nel frattempo vengono gestiti col software anche altri tipi di comunicazioni, come i reclami dei clienti, gli errori dei fornitori, gli errori interni, nonché le proposte relative all'ambiente o alla sicurezza sul posto di lavoro.

L'impiego di questo strumento per il rilevamento e l'elaborazione delle proposte porta con sé molti vantaggi:

- > si può effettuare una ricerca di proposte simili o identiche. Ad esempio, verificare se una tematica è già stata trattata in precedenza oppure raggruppare più proposte;
- > si può far slittare a livello temporale una comunicazione e darle una scadenza; le persone referenti riceveranno un promemoria circa le questioni ancora in sospeso;
- > si possono tenere in memoria le comunicazioni passate, avendo la possibilità di rivedere in ogni momento il decorso e la relativa decisione finale.

Durch den Mitarbeiter auszufüllen:

Vorschlag von (Name):

Datum:

Kurze Problembeschreibung:

.....

.....

Lösungsansatz (falls vorhanden):

.....

.....

Durch den Prozessverantwortlichen HP 1 Management auszufüllen:

Vorschlag eingegangen (Datum):

Weiteres Vorgehen: Projektgruppe über HP 6 Innovation
 Diskussion in Q-Sitzung
 Lösungsumsetzung sofort durch GL
 Wird nicht weiter bearbeitet

Mitteilung an Antragssteller erfolgt (Datum):

Ergebnis:

.....

Vorschlag erledigt (Datum):

Nachkontrolle:

Ziel erreicht (Datum):

Erstellt:	Geändert:	Bearbeiter:	Freigegeben:	Dokument:
21.01.05	26.02.09	RB	RB	F:\QMS\HPDOCK\HP1\VA108.DOC

Figura 1 – Modulo su carta fino al 2010



Procedimento ed elaborazione di una proposta di miglioramento

Ogni collaboratore della F. Borner AG ha la possibilità di registrare una proposta di miglioramento. Dato che sono possibili più combinazioni, in base alla natura della proposta, i referenti vengono visualizzati e inseriti direttamente dal sistema oppure chi compila la comunicazione li deve selezionare manualmente. Se viene inviata una comunicazione tramite mail direttamente dal programma, la proposta viene recapitata alle persone interessate.

Il **responsabile dell'analisi** (il responsabile del team o quello del prodotto) prende in carico la proposta di miglioramento, ne valuta utilità e fattibilità, si occupa dei chiarimenti, inserisce il tema nell'ordine del giorno delle riunioni e, infine, decide come procedere. In seguito alla decisione, viene pianificata l'attuazione. Qualora non venga dato seguito alle proposte, viene inviata al dipendente una comunicazione con relativa motivazione.

Il **responsabile delle comunicazioni** (capo settore, membro della direzione) controlla le proposte in corso nel suo reparto e, all'occorrenza, può intervenire. Ne monitora l'attuazione e chiude la pratica quando tutto è ultimato.

Meldung : 4506

Aussteller	<input type="text"/>	Erledigt	<input checked="" type="checkbox"/>
Ereignisdatum	07.10.2015	Geplantes Ende	11.12.2015
Status	in Arbeit	Geplante Dauer	<input type="text"/>
Art	Verbesserungsvorschlag	Problemkreis	Produktanpassung
Priorität	<input type="text"/>	Beleg	<input type="text"/>
Kurztext	Befestigung Blindboden an die Wand		
Beschreibung	Bei neuen Winkel 80mm x 120mm Schlitz bei Einzellloch länger machen. (Siehe Fotos im Anhang) Die Distanz zur Wand wäre besser überbrückbar		
Beilage	<input type="text"/>		

[Speichern](#) [Abbrechen](#)

Figura 2 – Esempio di compilazione di una comunicazione

Lo spettro delle proposte di miglioramento è molto ampio: si va da piccoli aggiustamenti, come ad esempio la modifica di un foro di fissaggio su un angolo standard fino a proposte di progetti innovativi per sviluppare un nuovo prodotto o una nuova variante di prodotto. Durante il processo di miglioramento continuo si possono suggerire anche modifiche di procedimenti e prassi di lavoro, inserendo una comunicazione.

Dall'introduzione del sistema nel 1997, sono state registrate 355 proposte. Di queste, 290 idee sono state direttamente attuate o comunque portate avanti nell'ambito di un progetto d'innovazione. Tutti questi miglioramenti sono riscontrabili nei prodotti nuovi o in nuove versioni di prodotti, nonché nella qualità dei servizi offerti dalla F. Borner AG.