

INTERTEK ACADEMY

# CQI 14 AUTOMOTIVE WARRANTY MANAGEMENT

Automotive Continuous Quality Improvement Tools

**Linee guida di riferimento per il controllo dei processi speciali, i CQI sono stati elaborati per le industrie automotive ma sono utilizzate ed utilizzabili da tutte quelle organizzazioni del settore manifatturiero che necessitano di introdurre metodologie di valutazione a qualifica dei propri processi speciali.**



La crescita di produttività e dei volumi di vendita sono degli obiettivi comuni a tutto il settore manifatturiero ma i veri indicatori di performance sul lungo termine sono la soddisfazione del cliente e del valore del prodotto e/o servizio fornito. Per cui è di essenziale importanza ridurre i field warranty claims per aumentare la soddisfazione del cliente non solo dal punto di vista qualitativo ma anche per quanto riguarda l'affidabilità e la durevolezza del prodotto finale.

Lo scopo dell'Automotive Warranty Management è prevalentemente uno: assistere le organizzazioni nel migliorare i loro processi di garanzia. Di fatti, grazie all'implementazione di attività di prevenzione, si riescono sia a ridurre i tassi di incidenti che a ridurre il numero di riparazioni.

Il CQI - 14 fornisce una linea guida per raggiungere questi obiettivi, attraverso un programma consumer-centered di gestione delle garanzie, dei processi raccomandati e dei casi studio per comprendere come questo approccio sia già stato implementato con successo.

I benefici dell'implementazione di questo approccio sono molteplici e non si limitano ad una singola categoria di stakeholder. Infatti, tra i beneficiari di questo approccio vi sono:

1. consumatori: prodotto con minori problematiche e una ridotta tempistica di individuazione e correzione delle stesse

2. produttori di apparecchiature originali: minori costi e qualità migliore, più alti volumi di produzione e maggiori profitti
3. fornitori (di qualsiasi attività, grandezza e prodotto): minori costi e qualità migliore che porterà ad un aumento dei volumi di produzione e dei profitti
4. rivenditori: maggiore soddisfazione del cliente e fedeltà al marchio.

## Destinatari

Il corso è rivolto in primo luogo ai manager coinvolti nell'attività di garanzia e qualità del prodotto e a tutti coloro che sono coinvolti in attività di problem solving, error-proofing, quality planning, affidabilità e FMEA.

## Contenuti

- Presentazione del corso
- Stabilire una linea guida per implementare una gestione efficace delle garanzie
- Prevenzione proattiva: presentazione di lessons learned
- Implementazione delle lessons learned
- Limitare e prevenire le problematiche di garanzia
- Miglioramento continuo: istituzionalizzazione del processo
- Valutazione della gestione delle garanzie nel settore automotive

## Pre-requisiti

La frequenza al Modulo 1 – Giornata Introduttiva è requisito preferenziale e raccomandato.

Inoltre, è consigliabile avere una conoscenza del settore operations e/o dei Sistemi di Gestione Qualità, Ingegneria Industriale e/o del Prodotto, dei processi APQP e delle attività per il Miglioramento Continuo.

## Struttura del corso

Lezione in aula; analisi di casi studio ed esercitazioni pratiche; dibattito con il docente.

È previsto il rilascio di un Attestato di Formazione Intertek.

## Durata del corso e Quota d'iscrizione

Il corso avrà durata di un giorno, per un totale di 8 ore. Quota: € 400,00 + iva a persona.

## PER INFORMAZIONI



+39 02 36766360



isabella.barachetti@intertek.com



intertek.it