



Eszköz neve:

## Minőségköltség-elemzés (Cost of Poor Quality Analysis)

### Mire használjuk?

A vizsgált folyamat lépéseinél a nem megfelelő végrehajtás miatt felmerülő ellenőrzési és hibaköltségek azonosítása, valamint a kapcsolódó hibák megelőzését szolgáló intézkedések meghatározása. Alkalmazható minden olyan esetben, amikor elérhető vagy elkészíthető a folyamat részletes modellje, és rendelkezésre állnak a költségekre vonatkozó adatok.

Példa: folyamathibák csökkentése, ellenőrzési- és hibaköltségek csökkentése, folyamatfejlesztési fókusz kijelölése.

### Hogyan vizualizáljuk?



Ellenőrzési és hibaköltség a fejlesztés előtt:  $TK_1 = 55\ 000\ \text{€ / év}$   
 Megelőzési költség összesen:  $MK = 10\ 000\ \text{€ / év}$   
 Ellenőrzési és hibaköltség a fejlesztés után:  $TK_2 = 35\ 000\ \text{€ / év}$   
 A megtérülési idő:  $MI = (MK / (TK_1 - TK_2)) \cdot 200 = (10\ 000 / (55\ 000 - 35\ 000)) \cdot 200 = 100\ \text{munkanap}$

### Mire figyeljünk?

- Belső hibaköltség ügyfélhez nem kerülő hibák, külső hibaköltség ügyfélhez kikerült és/vagy általa észlelt hibák kezelése esetén lép fel.
- A zölddel bekeretezett tevékenységek lesznek a megelőzési költségek forrásai.
- Megelőzési tevékenységek lehetnek pl. megbízhatósági és tartóssági vizsgálatok, a szállítók minősítése, próbaüzem, képzés.

### Hogyan használjuk?

- Készítsék el a vizsgálandó folyamat részletes modelljét, amely tartalmazza az összes tevékenységet, döntési pontot és hurkot, valamint a kapcsolatokat jelző nyilakat.
- Keretezzék be pirossal azokat a tevékenységeket, amelyek célja ellenőrzés vagy hibajavítás. Ilyenek lehetnek például:
  - Ellenőrzési, értékelési tevékenységek: idegenáru ellenőrzés, gyártásközi ellenőrzés, gyártási folyamat ellenőrzése, végellenőrzés, felügyeleti ellenőrzés.
  - Hibajavítási tevékenységek: hibákra vonatkozó információk feldolgozása, nyilvántartása, elemzése, a termék válogatása, javítása, ismételt vizsgálata.
- Számítsák ki vagy becsüljék meg az évenkénti teljes ellenőrzési- és hibaköltséget ( $TK_1$ ). Ilyenek lehetnek például:
  - Ellenőrzési, értékelési költségek: erőforrások bér és működési költségei, vizsgáló eszközök pótlása, amortizációja.
  - Belső hibaköltségek: erőforrások bér és működési költségei, anyagköltség, nem megfelelő termék értékcsökkenése.
  - Külső hibaköltségek: hibás kiszállítás miatti költségek, jótállási és szavatossági költségek, garanciális javítás költségei, visszautasított, át nem vett termékek költségei, engedmények.
- Keretezzék be zölddel azokat a megelőző tevékenységeket, amelyek hibátlan végrehajtása teljesen vagy részben szükségtelenné teheti a pirossal bekeretezett lépéseket.
- Számítsák ki a megelőző tevékenységek éves költségeit ( $MK$ ).
- Számítsák ki a megmaradt ellenőrzési- és hibaköltségek mértékét ( $TK_2$ )
- Határozzák meg a megtérülési időt ( $MI$ ) munkanapokban (200 munkanap/évvel számolva):

$$MI = (MK / (TK_1 - TK_2)) \cdot 200$$