

GUIDA GRATUITA · SUPPLY CHAIN E AFTER-SALES

Perché perdi livello di servizio: il metodo dei 7 controlli

Come classificare ogni riga inevasa per causa, ogni notte, con regole semplici e trasparenti

Tommaso D'Alessandro

Operations & Supply Chain · tomda.eu

Edizione 1.0 · ottobre 2026

Metodo generale, non legato a un'azienda specifica. Adattalo ai campi e alle regole del tuo ERP.

Il problema

Ogni riga d'ordine inevasa è uno stato temporaneo. Appena il backorder si chiude, con una spedizione urgente, una sostituzione, una forzatura manuale o semplicemente il ricevimento successivo, le prove di cosa l'ha causato cominciano a sparire. Le giacenze si muovono, gli ordini di acquisto vengono consumati da altra domanda e la fotografia che avrebbe mostrato la vera causa non esiste più. Resta il fatto che una riga è arrivata in ritardo, non il perché.

L'analisi manuale a posteriori non regge il volume di righe di un'azienda di ricambi o componenti, cambia da analista ad analista e arriva troppo tardi per evitare la volta successiva.

L'idea in una frase

Ogni notte si fotografano i dati e ogni riga inevasa passa per sette controlli in ordine fisso: il primo che scatta è la causa principale, e la quantità che spiega è il suo peso.

Nessun modello da addestrare, nessuno storico da costruire, nessun giudizio da uniformare tra analisti. Le regole funzionano allo stesso modo il primo giorno e un anno dopo.

La catena che deve funzionare

Per avere il pezzo giusto pronto per l'ordine del cliente, sei passaggi devono riuscire in sequenza. Se uno fallisce, la riga resta inevasa.

Passaggio	Cosa deve succedere	Come fallisce
1. Previsione	Stimare la domanda e la sua variabilità	Domanda più alta del previsto, oppure più variabile di quanto la scorta di sicurezza possa assorbire
2. Pianificazione	Pianificare la scorta giusta al momento giusto	Previsione e scorta adeguate, ma ordini di acquisto rilasciati insufficienti
3. Consegna fornitore	Il fornitore consegna in tempo	Ordini corretti, ma consegna in ritardo al magazzino assegnato
4. Conformità	La merce arriva pronta per la vendita	Pezzi sbagliati, danneggiati, mancanti nei colli o documenti che bloccano il ricevimento
5. Ricevimento	Il magazzino registra l'entrata nei tempi previsti	Merce arrivata in tempo e conforme, ma non registrata in tempo
6. Allocazione	Gli ordini dei clienti vengono allocati in tempo	Merce disponibile, ma la riga d'ordine non è stata allocata

Come funziona: la fotografia notturna

A fine giornata il sistema salva un'unica fotografia coerente per articolo, magazzino, riga d'ordine e unità di misura: domanda del giorno e del mese, quantità inevasa, ordini di acquisto aperti e in scadenza, merce in ricevimento, merce in controllo qualità, merce da allocare, giacenza disponibile, scorta di sicurezza e previsione del mese.

Ogni riga inevasa oltre la data di allocazione richiesta viene confrontata con la fotografia. La quantità inevasa si assegna alle cause **in ordine fisso**: ogni controllo può spiegare al massimo la quantità ancora non spiegata dai controlli precedenti.

I sette controlli

#	Controllo	La domanda	Scatta quando
1	Previsione	La domanda del mese finora ha superato quella attesa?	Domanda progressiva > previsione media giornaliera × giorni lavorati finora
2	Scorta di sicurezza	Previsione corretta, ma la variabilità ha superato la protezione?	Solo se il controllo 1 non è scattato: inevaso > scorta di sicurezza del mese
3	Pianificazione	Gli ordini rilasciati bastavano a coprire il fabbisogno?	Ordini aperti rilasciati entro la scadenza di pianificazione < inevaso residuo
4	Consegna fornitore	Il fornitore ha consegnato quanto dovuto entro la data?	Solo se la pianificazione era sufficiente: quantità in scadenza > quantità consegnata
5	Conformità	La merce arrivata era vendibile?	Quantità consegnata ma bloccata in controllo qualità
6	Ricevimento	Il magazzino ha registrato l'entrata in tempo?	Merce conforme in attesa di registrazione oltre il livello di servizio o la scadenza di allocazione
7	Allocazione	La merce disponibile è stata assegnata all'ordine?	Giacenza disponibile ≥ quantità da allocare, ma la riga non è stata allocata

Quello che nessun controllo spiega resta come **residuo non classificato**. È un'informazione anch'essa: indica dati mancanti o contraddittori da indagare a mano.

La regola di quadratura

Per ogni riga la somma delle quantità attribuite alle sette cause più il residuo non classificato è uguale alla quantità inevasa. Nessuna quantità contata due volte, nessuna quantità persa. Il primo controllo che scatta è la causa principale; quelli successivi che scattano restano registrati come cause secondarie.

Per l'audit, conserva sempre

L'ora della fotografia, tutti i valori di partenza, gli scarti calcolati, le quantità attribuite, le cause principali e secondarie, la versione delle regole e le eventuali eccezioni di validazione.

Dal «cosa» al «perché»

Il primo livello dice quale passaggio è fallito e quanta quantità spiega. Il secondo livello chiede perché. Conviene affrontarlo solo quando il primo livello gira ogni notte in modo affidabile: indagare il perché su cause attribuite male è lavoro sprecato. Il secondo livello si fa prima a mano, sulle due o tre cause che pesano di più, e si automatizza quando gli schemi si ripetono.

Causa principale	Domande di secondo livello
Previsione	Finestra storica troppo corta o troppo lunga? Campione non rappresentativo? Metodo non adatto al tipo di domanda? Variazione reale scambiata per rumore, o viceversa?
Pianificazione	Tempi di approvvigionamento sbagliati a sistema? Forzature manuali o automatiche? Fornitori qualificati assenti? Sostituzioni gestite male? Approvazioni in ritardo per deleghe mancanti?
Consegna	Pagamenti in ritardo al fornitore? Dogana o certificazioni tecniche? Forza maggiore? Ritardi di trasporto? Vincoli di produzione del fornitore?
Conformità	Standard non definiti? Procedure poco chiare? Trasporto in cattive condizioni? Imballo debole?
Ricevimento	Scioperi? Personale insufficiente? Picchi di arrivi? Mezzi di movimentazione fermi?
Allocazione	Cliente bloccato per fido? Passaggio manuale non automatizzato? Pianificazione dell'allocazione non allineata ai termini contrattuali? Mancanza di cruscotti per il servizio clienti?

Come partire in quattro settimane

1. **Settimana 1 — Dati.** Verifica di avere i 13 dati della fotografia per articolo, magazzino, riga d'ordine e unità di misura. Elenca quelli mancanti.
2. **Settimana 2 — Regole.** Implementa i sette controlli su un'estrazione giornaliera, anche in un foglio di calcolo, e verifica la regola di quadratura su un campione di righe.
3. **Settimana 3 — Automazione.** Pianifica la fotografia e la classificazione ogni notte. Conserva lo storico.
4. **Settimana 4 — Priorità.** Ordina le cause per quantità inevasa spiegata, assegna un responsabile alle prime due o tre e misura da lì ogni azione correttiva.

Vuoi applicarlo ai tuoi dati?

Posso aiutarti a costruire la fotografia notturna, adattare i sette controlli al tuo ERP e leggere i primi risultati con il tuo team.

Scrivimi dall'area riservata di **tomda.eu**.