

Uno dei principali obiettivi del profitto in ogni impresa è la riduzione dei costi del prodotto (prevenzione degli errori, minore necessità di assistenza). L'analisi dei costi è quindi un elemento fondamentale del controllo di qualità. Il Costo della Qualità risulta così legato alle attività di prevenzione, ricerca e correzione dei difetti che l'azienda riesce a mettere in atto. Un processo strutturato in grado di perseguire la riduzione dei costi della qualità è una delle funzioni chiave nel processo di riduzione del costo totale associato ad un prodotto. Nel dettaglio tali costi possono essere classificati come:

- * costo della prevenzione. Riguarda le attività finalizzate alla prevenzione dei difetti (quali errori di progettazione, di codifica, nella manualistica, nella documentazione), lo sviluppo di prototipi, la chiarezza nelle specifiche, l'accuratezza della documentazione, la valutazione degli strumenti di sviluppo.

- * costo della valutazione. Riguarda le attività di ricerca dei problemi (test e ispezione del codice), revisioni del progetto, la formazione degli addetti al test.

- * costo interno degli errori. Riguarda la correzione degli errori produttivi w dello sviluppo ordine, il ritardo nei progetti, la ripetizione dei test, la rischedulazione delle attività .

- * costo esterno degli errori. Riguarda il tempo degli operatori al servizio assistenza, la rispedizione del prodotto, il costo di gestione di versioni multiple, vendite perse, fiducia del cliente persa, costi in garanzia, penali, etc.

La "Non-Qualità " implica spesso la sostituzione del materiale difettoso, la pratica degli sconti, ecc. ma significa sempre riduzione dell'immagine aziendale con conseguenze negative sulle vendite. Un sistema di controllo dei costi relativi alla qualità deve essere allora considerato un fondamentale strumento di gestione soprattutto nei momenti di crisi di mercato quando la scarsità di domanda riduce le dimensioni del margine economico. Controllare e contenere i costi della Non Qualità permette all'azienda di gestire la diminuzione di marginalità economica positiva e quindi di mitigare la sofferenza per le vendite mancanti