

POLITICA PER LA QUALITA'

Premessa

La Servizio Impresa Business Unit srl ha acquisito in questi ultimi tre anni 2 unità locali situate nelle città di Milano e Verona. Abbiamo così unito alla nostra struttura storica, Rivoli e Chieri, due realtà diverse per mercato di riferimento, abitudini di lavoro e cultura di gruppo.

La necessità di **rendere il più omogenee possibili le diverse realtà locali**, al fine di dare corpo ad un'unica azienda e implementare e uniformare così una stessa identità culturale di gruppo, ha richiesto un grande lavoro di armonizzazione tecnica e un altrettanto grande lavoro di formazione comportamentale e di relazione, per poterci identificare come un unico gruppo di lavoro, portatore consapevole di competenze, capacità operative e valori condivisi.

Raggiunti questi due traguardi, assolutamente necessari per varare qualsiasi altro progetto di miglioramento della nostra attività, abbiamo **rivisitato e semplificato tutti i nostri processi interni ed esterni relativi alla nostra azienda e riformulato nuove procedure di lavoro**. Queste operazioni, fermamente volute dalla nostra visione strategica e perseguite con l'aiuto di tutti i nostri dipendenti e collaboratori, altro non sono che una ricerca di miglioramento continuo del nostro modo di lavorare, per rispondere, con un approccio integrato e multidisciplinare, alla risoluzione dei problemi sollevati dai clienti, in maniera efficace ma anche efficiente.

Poiché non tutti intravedevano prospetticamente l'utilità di questo immane lavoro e tantomeno l'assoluta necessità dichiarata dalla direzione, almeno nelle fasi iniziali, si sono manifestati sintomi di resistenza e diffidenza. Ma la nostra perseveranza, l'attenzione e la serietà progettuale sempre inseguita, hanno permesso di continuare a sviluppare i nostri piani e di coinvolgere tutto il gruppo sempre di più, fino a giungere al compimento degli obiettivi posti.

Il lavoro prodotto ha reso consapevoli tutte le nostre risorse come sia indispensabile **rispondere al cliente in termini precisi, non ambigui, esaustivi ove possibile, possibilmente corretti, nel rispetto delle esigenze da lui manifestate**, facendo ricorso ad un corretto approccio logico e comportamentale e ad una corretta etica professionale; e, soprattutto, **utilizzando un modello che sia identificabile e qualificabile come unico** e differente dagli altri soggetti che competono sul mercato.

Il lavoro svolto ci ha portato ad offrire ed erogare servizi con qualità via via sempre più elevata, anche progettando ed utilizzando software specifici (tool), che consentissero di monitorare e tracciare le richieste dei clienti e consentissero di prevenire le eventuali anomalie o gli eventuali disservizi che potessero generarsi. Nel contempo il gruppo ha fornito continue istruzioni e formazione ai clienti al fine di poter permettere l'uso di uno stesso linguaggio e degli stessi strumenti informatici a supporto dell'operatività. In sintesi, abbiamo perseguito il delicato obiettivo di educare il cliente a dialogare con il professionista.

Tutto questo lavoro è stato condotto con **metodi e dedizioni artigianali, nel senso positivo del termine**. Ossia, tutti, superate le resistenze di cui sopra accennavamo, hanno contribuito con

entusiasmo, competenza e dedizione ai compiti di analisi, verifica e codifica della nostra attività, consentendoci poi una più formale traduzione dei risultati (procedure, documenti, istruzioni operative, ecc.).

Tuttavia, oggi, dopo aver consapevolmente raggiunto ed interiorizzato il nostro modello di qualità, sentiamo **la necessità di fare un passo avanti e di formalizzare, attraverso la certificazione di un Ente terzo, le nostre competenze ed il nostro modo di lavorare**, così da trasformare l'entusiasmo e la voglia di fare dell'artigiano, nella forza e nella completezza di una norma internazionale.

Solo così, infatti, potremo continuare a crescere sviluppando sempre maggiori competenze e mantenendo il dovuto rispetto verso le esigenze del cliente. Ma, e soprattutto, potremo controllare e verificare la nostra attività in maniera continua e comprendere se stiamo seguendo la rotta che ci siamo imposti ed apportare le dovute correzioni nel caso ci accorgessimo di qualche variazione.

In altre parole, ci sembra opportuno inserire nel nostro percorso **un modello di controllo sull'applicazione delle nostre procedure** che ci consenta di migliorare in maniera continua e ci aiuti nei cambiamenti necessari a perseguire il futuro.

Tutto ciò premesso

Servizimpresa Business Unit s.r.l. (SERVIZIIMPRESA) è consapevole delle sfide e delle opportunità che il mercato impone e che per affrontare tali sfide occorre **puntare sull'innovazione per fornire ai clienti servizi rispondenti alle loro attese in un contesto globale di rapido cambiamento tecnologico**. SERVIZIIMPRESA vuole quindi essere un punto di riferimento costante e affidabile nella gestione delle criticità che i clienti devono affrontare, affiancandoli nelle loro tappe di sviluppo e di crescita.

Lavorare con Qualità vuole dire attivare un processo continuo di miglioramento fatto di piccoli ma costanti passi insieme al cliente.

Significa quindi:

- 1. affrontare le richieste dei clienti con la massima cura ed attenzione** con un **approccio integrato e multidisciplinare** e prevenendo ove possibile i problemi e le situazioni difficili attraverso il costante monitoraggio delle vicende aziendali che competono al cliente;
- 2. lavorare in stretta collaborazione con il cliente**, riprogettare eventualmente il servizio e verificarne i risultati.

È quindi importante puntare su un **modello aziendale efficiente e proiettato nel futuro**, che contribuisca a **creare e diffondere "cultura d'impresa"**.

SERVIZIIMPRESA ritiene che per emergere in un contesto fortemente competitivo occorra **rafforzare il proprio Brand** e la propria posizione sul mercato con strategie di **crescita, anche tramite partecipazioni/acquisizioni di altre aziende**. È quindi importante che la crescita determini anche **l'espansione territoriale** di SERVIZIIMPRESA anche in ragione della riduzione del rischio di mercato.

Tale modello di espansione non ha solo l'obiettivo di **incrementare il portafoglio clienti**, ma anche di garantire ai clienti, con un **team aziendale forte, maggiori competenze, più efficienza e nuovi servizi di consulenza**. Il processo decisionale per l'attivazione dei piani aziendali si basa sulla raccolta di dati,

sull'analisi degli stessi e sull'elaborazione di scenari evolutivi, al fine di pianificare la strategia aziendale.

É, pertanto, importante avere un **sistema organizzativo che permetta di armonizzare e tenere sotto controllo i propri processi** e la raccolta delle informazioni da essi derivanti.

Per rendere evidente l'impegno per la Qualità, SERVIZIMPRESA ha progettato il proprio sistema di gestione aziendale **in conformità alla norma ISO 9001:2015**, con l'impegno di migliorarlo con continuità nel tempo.

Torino, 06/11/2022

SERVIZIMPRESA Business Unit s.r.l.
Dott. Oscar Bernardi