

Rif. UNI EN ISO 18295-1:2017, 18295-2:2017

La presente Politica stabilisce i principi fondamentali di Presidia Group S.r.l., da questo momento in poi denominata Presidia, in materia di requisiti per i centri di contatto per assistere i clienti nei servizi offerti e garantire il raggiungimento delle loro aspettative in funzione degli obiettivi e delle esigenze della Presidia Group S.r.l ed ha deciso di aderire volontariamente alla norma ISO 18295

Scopo

Presidia si occupa principalmente di esecuzione di attività come “Contact Center”, alle attività di: *“Servizi di contact center pre-sales e after sales inbound ed outbound rivolti alla clientela per contratti di fornitura servizio giornale telematico gare di appalto”*

Presidia si impegna in tutte le sue sedi perseguire il continuo miglioramento dei servizi offerti tramite il proprio centro di contatto clienti, minimizzando il numero di reclami ricevuti, si adegua costantemente alle esigenze del mercato attraverso l'orientamento al cliente e la capacità di crescere con lui, in modo da soddisfare le sue esigenze in ogni momento e la sua costante volontà di innovare e adattare senza problemi nuove soluzioni.

Principi

Presidia ritiene che il contatto con il cliente debba rappresentare per quest'ultimo un'esperienza positiva e a tal fine è imprescindibile che i dipendenti di Presidia operino in un ambiente di lavoro che permetta loro di svolgere la propria mansione con sicurezza, efficienza e serenità,

Presidia per dare concretezza a tali intendimenti si impegna ad applicare e migliorare con continuità un sistema di gestione del centro di contatto clienti conforme alla norma ISO 18295, e a perseguire gli obiettivi e gli indirizzi strategici di seguito esposti:

- Assicurare che le proprie attività siano svolte in conformità con le vigenti disposizioni di legge; a tal fine verifica la sua conformità legislativa periodicamente ed utilizza la certificazione ISO 18295 quale strumento di applicazione e audit.
- Mantenere un ruolo proattivo della direzione per la promozione del miglioramento continuo nelle materie interessate dal sistema di gestione del centro di contatto clienti.
- Attuare ogni sforzo in termini organizzativi, operativi e tecnologici per prevenire/ridurre i rischi di reclami da parte dei clienti contattati, nonché per garantire le condizioni di lavoro ottimali ai propri dipendenti.
- Definire obiettivi relativi alle attività di contatto clienti da attuare e integrare con la gestione operativa e i programmi di sviluppo aziendali.
- Assicurare che tutto il personale riceva adeguata informazione e formazione sui requisiti del sistema di gestione del centro di contatto clienti e ne comprenda le implicazioni per quanto riguarda il proprio ruolo in azienda e il proprio comportamento nel lavoro.
- Effettuare verifiche, ispezioni ed audit atti a identificare e a prevenire eventuali situazioni di non conformità con i requisiti del sistema di gestione del centro di contatto clienti.
- Sottoporre a periodico riesame la politica e l'applicazione del sistema di gestione del centro di contatto clienti, per valutarne la correttezza e l'efficacia, nell'ottica del miglioramento continuo.
- Consultare le parti interessate, in particolar modo i clienti, gli appaltatori e i lavoratori per quanto riguarda le questioni attinenti al centro di contatto clienti.
- Fornire servizi che soddisfino le esigenze e le aspettative dei nostri clienti,
- Garantire la comunicazione interna delle esigenze del cliente,
- Avere un piano di formazione accessibile a tutto il personale,
- Dotare tutti i servizi di meccanismi di controllo della qualità per garantire il rispetto dei requisiti concordati con ciascuno dei nostri clienti,
- Incoraggiare la partecipazione del personale allo sviluppo e all'implementazione del sistema di gestione,
- Mantenere un contatto permanente con clienti e fornitori nell'ottica di collaborare congiuntamente al miglioramento dei servizi forniti,

Rif. UNI EN ISO 18295-1:2017, 18295-2:2017

Tali impegni si concretizzeranno in obiettivi e traguardi specifici all'interno di un processo di miglioramento continuo, in linea con le risorse e gli impatti dello stesso.

Aggiornamento e Revisione

La presente politica sarà rivista e aggiornata, ove necessario, per adeguarsi ai cambiamenti subiti da Presidia o a quelli derivanti dall'adozione di regole di applicazione diretta, garantendone al contempo l'efficacia e il rispetto.

Data 12/09/2024

Firma Direzione

Stefano Perre