

S. Giustino V.no, 05 ottobre 2018

La soddisfazione della nostra clientela si basa sulla qualità e affidabilità del servizio ricevuto e rappresenta per Telesan l'obiettivo assoluto di riferimento.

Vista la particolarità dei nostri servizi, nei quali il cliente assume un ruolo centrale ed assoluto, è assolutamente importante conoscerlo a fondo e pertanto erogare servizi rispondenti ai suoi bisogni nell'ottica della piena customer satisfaction.

La soddisfazione del cliente esterno viene costantemente ricercata adeguando tutti i processi alle sue particolari esigenze, implicite ed esplicite, e monitorando costantemente livelli di efficacia e di efficienza dei nostri servizi.

Telesan ha saputo individuare e mettere a disposizione dei propri Clienti metodologie altamente applicative specialistiche fornendo ampie garanzie sotto l'aspetto della affidabilità, della completezza, delle prestazioni di elevato livello tecnologico e della facilità d'uso dei servizi erogati.

La politica per la qualità di TELESAN si fonda specificatamente sui seguenti obiettivi principali:

- ❑ **Miglioramento costante dei servizi erogati**, attraverso la gestione dei processi organizzativi dal punto di vista della qualità e della soddisfazione di tutto il Sistema Cliente;
- ❑ **il miglioramento dell'immagine e della reputazione sul mercato**, e quindi: incremento del numero dei clienti, incremento del fatturato, espansione territoriale dell'azienda e ingresso in eventuali nuove aree di mercato; consolidamento e miglioramento della posizione di leader nel nostro settore;
- ❑ **la soddisfazione di tutte le parti interessate (azionisti, clienti, utenti, dipendenti, fornitori)**, e quindi: raggiungimento degli obiettivi di budget, incremento del livello occupazionale, adeguamenti salariali, ridotto assenteismo e ridotta (o nulla) contenziosità con i dipendenti, costante riduzione del numero dei reclami, elevato livello di soddisfazione dei, accordi di partnership con i fornitori;
- ❑ **Sviluppo delle risorse umane interne**, sia per la valorizzazione delle attitudini personali, sia per l'accrescimento di conoscenze professionali finalizzate al miglioramento dell'efficienza ed efficacia del servizio reso al Cliente;
- ❑ **completa affidabilità dei propri processi al fine di assicurare la piena CONTINUITA' OPERATIVA dei nostri servizi**; attraverso il pieno rispetto dei piani di continuità operativa definiti;
- ❑ **Il pieno rispetto degli impegni contrattuali espliciti ed impliciti**;
- ❑ **la cura della comunicazione verso il cliente**;
- ❑ **completa assistenza al cliente**

In questo contesto assume un ruolo centrale la piena applicazione del SISTEMA di GESTIONE PER la QUALITA' secondo la norma ISO 9001.2015 (già certificato ISO 9001 dal 2004) nonché la piena attuazione del SISTEMA di GESTIONE per la BUSINESS CONTINUITY secondo la norma ISO 22301.

Il corretto funzionamento dei sistemi di gestione implementati passa essenzialmente attraverso:

- definizione chiara di obiettivi sia relativi alla qualità sia alla BUSINESS CONTINUITY
- monitoraggio costante degli obiettivi e della politica aziendale
- monitoraggio costante della soddisfazione del Cliente e dei processi interni
- monitoraggio dell'affidabilità dei propri processi e delle risorse tecnologiche impiegate

- gestione di tutte le criticità riscontrate comprese le segnalazioni / reclami provenienti dall'esterno
- monitoraggio dell'applicazione dei piani di continuità operativa
- coinvolgimento e la formazione del personale interno (aggiornamento ed informazione del management e del personale a tutti i livelli)
- impiego di sistemi informativi efficaci e costantemente aggiornati
- promozione della logica del miglioramento continuo
- l'analisi del contesto, delle parti interessate, dei rischi e delle opportunità aziendali
- gestione della propria struttura e delle proprie attrezzature nel rispetto delle norme riguardanti la sicurezza l'ambiente ed il trattamento di ogni dato personale.

La Direzione si impegna quindi ad implementare strategie adeguate al raggiungimento degli obiettivi fissati ed a monitorare nel corso dell'anno l'andamento degli stessi, al fine di intraprendere tempestive azioni correttive nel caso di scostamenti rispetto agli standard fissati. Almeno una volta l'anno rivede il proprio Sistema di Gestione, del quale il presente documento è parte integrante, allo scopo di verificarne l'adeguatezza, l'efficacia in relazione agli obiettivi pianificati, ricercarne punti di miglioramento. I risultati di tale attività di verifica e le conseguenti azioni sono verbalizzate sul Verbale di Riesame della Direzione in cui sono riportati gli obiettivi specifici della società per il periodo di riferimento.

La Direzione di TELESAN considera elementi determinanti ai fini del miglioramento organizzativo i seguenti aspetti:

Efficienza	Programmazione, controllo del servizio e delle infrastrutture
Qualità e Sviluppo Organizzativo	Conformità e affidabilità dei servizi Conformità a ISO 9001:2015 Conformità a ISO 22301:2012
Tempo di risposta medio impianti bidirezionali	< 20 secondi
Tempo di risposta medio impianti standard	< 30 secondi

La Direzione

Il documento è stato

Redatto da: RD / RSBCM	Revisionato da: R.D.	Approvato da :AD
RD Gregori Giorgio  RSBCM Stefano Morandi	Giorgio Gregori	Stefano Morandi