

La Strategia adottata da ITALY ADSL SRL nell'ambito di tutte le fasi connesse all'erogazione di servizi di internet provider e I.S.P W.I.S.P., prevede l'adozione di un sistema per la gestione della qualità.

L'adozione di un sistema di qualità nel settore delle aziende di servizi, da effettuarsi mediante un opportuno adattamento delle norme della serie **UNI EN ISO 9001:2008**, rappresenta un passo di notevole importanza, proprio per la singolarità e la specificità che caratterizzano il settore di appartenenza della ITALY ADSL SRL

La direzione aziendale si impegna a perseguire una politica che pone al centro delle attività il Cliente.

La soddisfazione del cliente viene perseguita offrendo e adeguando tutti i processi tipici delle diverse fasi di erogazione del servizio e alle sue particolari esigenze, implicite ed esplicite, rilevate e monitorando sia i processi, sia il raggiungimento degli obiettivi concordati in fase contrattuale. Il cliente assume un ruolo centrale per il successo della ITALY ADSL SRL

Diventa perciò importante conoscerlo a fondo, realizzare opere rispondenti ai suoi bisogni e creare un'elevata customersatisfaction.

La Direzione ha quindi esplicitato la presente Politica generale traducendola poi in programmi operativi specifici (indicanti le strategie da seguire, le figure responsabili, i tempi di attuazione, gli eventuali indicatori per il monitoraggio e le eventuali risorse messe a disposizione), riassunti tra gli output del riesame del Sistema di Gestione; i tratti principali del suddetto Programma per il 2016 ed il 2017 sono:

- Miglioramento continuo; (il raggiungimento di questi obiettivi sarà costantemente monitorato attraverso la rilevazione della customersatisfaction e l'analisi dei reclami);
- L'adozione delle più moderne tecniche di supporto al cliente, che sarà perseguito attraverso una costante attività di formazione e aggiornamento del management aziendale e dei dipendenti che ricoprono ruoli di responsabilità;
- Promuovere attraverso incontri formativi, in tutta l'organizzazione, la consapevolezza dell'importanza di soddisfare i requisiti del Sistema e accrescere le capacità e le motivazioni del personale al fine di garantire, per tutti i processi dell'organizzazione, prestazioni efficaci ed efficienti;
- Mantenere il rispetto della normativa cogente di riferimento, attraverso la collaborazione di esperti consulenti esterni e attraverso la formazione obbligatoria di tutto il personale in forza, ponendo come focus principale la salute e sicurezza nei luoghi di lavoro
- Implementazione "area clienti" sul sito internet per consentire ai clienti una visione H24 delle tariffe applicate fornendo una visione chiara e trasparente dei costi.

Ogni anno, nel corso della riunione di riesame, la Direzione approva un programma composto da obiettivi misurabili che si intendono perseguire nei dodici mesi successivi, in ottemperanza agli obiettivi strategici sopra definiti. L'azienda opera affinché tutti gli obiettivi, quantificabili e misurabili con i rispettivi traguardi temporali, vengano compresi e sostenuti da tutto il personale. Con il raggiungimento di tali obiettivi si intende realizzare un'impresa fortemente focalizzata sui propri clienti, accrescere l'efficacia sul mercato e rendere la customersatisfaction il fattore differenziante in un settore fortemente competitivo. Gli obiettivi specifici sono definiti annualmente dalla Direzione e diffusi a tutto il personale dipendente.

Tutti i soggetti appartenenti all'organizzazione, dovranno garantire la massima collaborazione nel mantenimento e nel miglioramento del nostro Sistema di Gestione, nel rispetto delle procedure e delle istruzioni interne.