

TLP: GREEN



TLP	Diffusione	Impatti	A chi condividere	Tipo di dato
CLEAR	Documento ad uso <i>pubblico</i>	La diffusione non comporta nessun impatto per OPNET	A soggetti terzi	Finanziario
GREEN	Documento ad uso <i>interno</i>	La diffusione non comporta nessun impatto per OPNET	Ai partner e all'organizzazione	Operativo
AMBER	Documento ad uso <i>ristretto</i>	La diffusione potrebbe avere impatti in termini di privacy, reputazione o deterioramento	Solo all'organizzazione	Personale
RED	Documento ad uso <i>confidenziale</i>	La diffusione potrebbe avere impatti in termini di privacy, reputazione o interruzione della normale operatività	Solo ai destinatari	Strategico

Politica della Qualità

La Politica della Qualità dell'Azienda OpNet S.r.l. si traduce nella volontà di perseguire specifici obiettivi, raggiungibili soltanto con l'azione congiunta e integrata di tutte le funzioni aziendali, attraverso la coerenza globale degli obiettivi d'ogni area.

Gli obiettivi che OpNet S.r.l. si propone di perseguire sono sintetizzabili in questo modo: rispondenza alle esigenze del Cliente e attenzione focalizzata alla sua soddisfazione.
In particolare, la rispondenza alle esigenze del Cliente si traduce nell'individuare e convertire in requisiti le esigenze esplicite ed implicite del Cliente stesso.

OpNet S.r.l. presterà la massima attenzione e la dovuta trasparenza alla metodologia attuata per gestire fondamentali sviluppi/tematiche aziendali come:

- Tenere sotto controllo i contatti che OpNet riceve dall'esterno: divisi per categoria, ci permettono di visualizzare le esigenze del Cliente nelle sue varie forme, di verificarne la corretta gestione e di ricavarne le informazioni necessarie al miglioramento.
- Analizzare le chiamate al fine di vedere come vengono gestite e migliorarci.
- Prestare la giusta attenzione alle attività che richiedono l'utilizzo di personale umano oltre al supporto informatico.
- Feedback Clienti per valutare le loro aspettative e i problemi da essi percepiti.
- Tenere sotto controllo le segnalazioni dei Clienti attraverso la gestione dei Ticket
- Migliorare la performance di rete

L'attenzione verso questi aspetti sarà fondamentale e contribuirà a raggiungere i seguenti obiettivi:

- Pianificare e gestire i processi aziendali al fine di raggiungere la massima efficacia ed efficienza;
- Trovare rapidamente soluzioni ai problemi del Cliente garantendo efficacia, tempestività ed efficienza nell'esecuzione degli interventi ed il continuo miglioramento del processo produttivo;
- Rispettare le leggi in vigore e la normativa contrattuale;
- Impegnarsi a rendere disponibili i documenti di registrazione della qualità come
- testimonianza dell'assoluta trasparenza nella gestione della qualità dei servizi;

La formazione delle risorse, obiettivo primario per OpNet S.r.l., è alla base delle attività per il raggiungimento degli obiettivi sopra descritti.

Per questo motivo viene data primaria importanza all'inserimento e alla formazione del personale, nonché alla disponibilità di risorse adeguate.

La formazione delle risorse umane si basa essenzialmente su:

- la cultura (come cambiamento di mentalità aperta alla filosofia della Qualità);
- l'atteggiamento (come approccio nei confronti della Qualità e delle relazioni interpersonali);

- la professionalità (come conoscenza di base e specifica delle singole attività);
- l'azione (come capacità di svolgere le proprie mansioni in autonomia)

Importanza primaria per OpNet S.r.l. riveste anche la selezione e monitoraggio di fornitori qualificati, aspetto che viene considerato quindi come un obiettivo da perseguire. Inoltre, sono da considerarsi obiettivi intrinseci dell'azienda:

- lo sviluppo e la gestione di reti wireless su scala nazionale;
- lo sviluppo di servizi wholesale e diretti a operatori Telco, Multiutility, Aziende ed Enti Pubblici;
- il miglioramento delle sedi aziendali e delle postazioni di lavoro;
- l'adeguamento alle leggi cogenti;
- la standardizzazione dei processi aziendali in riferimento a schemi di certificazione specifici sulla sicurezza sul lavoro, sull'ambiente, la corruzione, la sicurezza dei dati e il Dlgs 231/01.

La nostra strategia si identifica nel fondamentale miglioramento continuo, che si può conseguire attraverso il miglioramento del servizio da noi offerto, dei processi, dell'organizzazione, della professionalità e della cultura, nonché attraverso la riduzione delle non conformità, la prevenzione degli errori e l'eliminazione dei difetti, ottenendo, in tal modo, la riduzione dei costi e la piena soddisfazione dei nostri Clienti.

Il Sistema Qualità da noi attuato, armonizzato secondo lo spirito della norma UNI EN ISO 9001: 2015, è lo strumento necessario per garantire il raggiungimento degli obiettivi da noi prefissati. La Direzione nomina il Responsabile Sistema di Gestione della Qualità e gli conferisce autorità e mezzi per l'attuazione del Sistema di Gestione. Il Responsabile del Sistema di Gestione della Qualità rappresenta il Cliente all'interno dell'azienda nei confronti delle altre funzioni aziendali. La Direzione favorisce l'applicazione, il miglioramento e lo sviluppo del Sistema di Gestione per la Qualità e si adopera affinché i principi della qualità totale, contenuti nel Manuale, procedure ed istruzioni siano divulgati, compresi e condivisi da tutti i dipendenti e collaboratori.

Roma, 01/08/2024

La Direzione