

La Direzione di ELMAS SOFTWARE Spa, consapevole della necessità di soddisfare con continuità le aspettative delle proprie parti interessate (proprietà, clienti, dipendenti, fornitori, società esterna), ha deciso di attuare e mantenere aggiornato un Sistema di Gestione per la Qualità in accordo alla normativa UNI EN ISO 9001.

Tale Sistema deve costituire lo strumento principale per:

- Individuare i rischi e le opportunità di miglioramento e definirne le azioni per poterli affrontare;
- Permettere all'azienda di fornire un prodotto stabile, veloce, conforme, semplice nell'utilizzo e con un prezzo adeguato;
- migliorare la soddisfazione dei clienti stessi in termini di qualità del prodotto e del servizio reso;
- far crescere l'azienda e renderla dinamica ai cambiamenti del mercato.

A tale scopo la Direzione ha definito i seguenti aspetti a cui tutta l'organizzazione deve fare riferimento:

- Mantenere un rapporto diretto (senza intermediari) con il cliente sia da un punto di vista commerciale sia in fase di assistenza, in modo da aumentarne la fidelizzazione;
- Proporre un'ampia gamma di prodotti il più possibile personalizzati alle esigenze del cliente, puntando soprattutto su soluzioni e prodotti in ambito web;
- Creare dove possibile delle collaborazioni commerciali con il cliente per la crescita di entrambi;
- Incrementare le sinergie tra le aziende del gruppo da un punto di vista commerciale e tecnico;
- Essere il più possibile celeri nello sviluppo del software a fronte dei continui aggiornamenti normativi;
- Fare particolare attenzione al rispetto dei termini di pagamento dei clienti;
- Migliorare la comunicazione interna tra i reparti;
- Avere un maggior utilizzo di software dedicati all'attività aziendale per la gestione e la distribuzione delle informazioni tecniche e commerciali;
- Utilizzare partner e fornitori di primaria importanza;
- Migliorare le competenze interne;
- Avere la possibilità di acquisire velocemente il know how associato alle nuove tecniche e strumenti di sviluppo;
- Crescere nell'ambito formativo in modo da poter offrire nuovi servizi;
- Mantenere aggiornata la struttura hardware e software in modo da evitare il più possibile attacchi informatici esterni;

Tali aspetti, attraverso il Piano degli Obiettivi annuale, trovano definiti obiettivi misurabili e conseguenti impegni per il loro raggiungimento.

Data: 18.01.2018 Firma: \_\_\_\_\_