

MISSION L'azienda CONTACT CENTRE SUD S.r.l. si è costituita il 25 Maggio 2006 ed ha per oggetto delle proprie attività lo svolgimento di studi ed indagini di mercato; la gestione di servizi in proprio e per conto terzi di assistenza tecnica e la gestione di numeri verdi; la presentazione di servizi telefonici per conto terzi quali il telemarketing, le televendite, il recupero crediti, le indagini e le ricerche di mercato e tutto quanto attiene al servizio del consumatore finale, sia in autonomia, sia su richiesta dei clienti.

è il raggiungimento di una posizione di preminenza sia sul mercato italiano che estero di propria competenza anche con la progettazione di prodotti e servizi e ritiene che le procedure adottate siano la chiave per raggiungere tale obiettivo

VISION della nostra Azienda è il pieno soddisfacimento delle esigenze della propria Clientela attraverso la qualità e l'efficienza del servizio erogato (**Servizi di relazione con il cittadino attraverso centri di contatto**) garantendo la sicurezza e la salute dei propri collaboratori, e la sicurezza del trattamento dei dati utilizzati durante il servizio. Negli ultimi anni ha iniziato un'espansione sul mercato nazionale ed internazionale supportato anche da investimenti in tecnologie e intende sviluppare le attività imprenditoriali secondo i seguenti riferimenti:

- Ottenimento Certificazione** secondo le norme UNI EN ISO 9001:2015 di nuova emissione (sett.2015)
- Promuovendo** l'utilizzo del risk-based thinking nella pianificazione degli obiettivi per il raggiungimento di un efficace sistema di gestione integrato
- Ottenere** la piena soddisfazione dei clienti di tutti gli Stakeholders, e di tutte le altre parti interessate
- Consolidare** l'attività espletata sul territorio con crescenti livelli di qualità;
- Progettare** ed produrre prodotti servizi innovativi per il mercato di competenza accrescendo la propria capacità tecnica.
- Estendere** territorialmente la presenza della società;
- Mirare** alla crescita del fatturato

E' volontà quindi della **Contact Centre Sud S.r.l.** che le attività gestionali e i processi operativi, dalla offerta di progetti e servizi fino alla erogazione e gestione dei Servizi, efficacemente relazionati tra loro, siano orientati al Cliente oltre che alla missione imprenditoriale della Azienda.

Di conseguenza, ogni componente e ogni settore dell'azienda deve impegnarsi con una mentalità "di qualità": ciascuna funzione deve considerare quella che gli sta "a valle" come un potenziale cliente, esigente quanto il cliente finale; allo stesso modo deve pretendere dall'interlocutore interno che gli sta "a monte" una risposta puntuale alle proprie richieste, il tutto nella logica di gestione di singoli Processi controllabili ed integrati in un unico Sistema Aziendale.

È necessario quindi che tutto il personale sia attivamente coinvolto in un processo continuo e strutturato di miglioramento della Qualità, che prevede corsi di aggiornamento e sensibilizzazioni, e tutto quanto possa contribuire al miglioramento ed alla comprensione del concetto della Qualità, includendo, tra le opportunità di coinvolgimento, anche una attiva comunicazione da e verso la Direzione aziendale.

Siamo inoltre anche coscienti che l'applicazione delle Norme è strettamente legata ad una sana organizzazione aziendale, che parte dalla gestione amministrativa, formazione continua fino alla realizzazione del servizio, presupposti fondamentali di efficienza e competenza, riconosciuti poi dalla Certificazione.

Questa logica, da sempre fatta nostra, si sposa con i principi orientati ai Processi, al Cliente, alla Formazione ed alla Organizzazione complessiva di una azienda, identificati chiaramente nella Norma UNI EN ISO 9001:2015 .

Gli Obiettivi generali che la Contact Centre Sud S.r.l. intende garantire sono:

- *Mantenere un efficace Sistema di Gestione per la Qualità secondo i requisiti della nuova Norma UNI EN ISO 9001:2015 e in conformità alla norma UNI 11200:2006 , nonché nel rispetto dei requisiti legali e di altri requisiti dei Clienti.*
- *Assicurare che le proprie attività siano svolte in conformità con le vigenti disposizioni di legge e con eventuali codici di pratica sottoscritti ed attuare programmi di miglioramento delle nostre prestazioni .*
- *Pianificare, attuare e verificare, la Politica per la Qualità attraverso obiettivi specifici di miglioramento del Sistema di Gestione per la Qualità, che vengono periodicamente definiti e controllati dalla Direzione, con lo strumento del Riesame e di tutte le registrazioni ad esso correlate.*
- *Definire per tutti i livelli dell'organizzazione indicatori misurabili atti a garantire un efficace monitoraggio dei processi e della gestione degli stessi;*
- *Rispetto della Legislazione ,in tema di sicurezza sul lavoro e ambiente;*
- *Rispetto della Legislazione ,in tema di sicurezza dei dati ;*
- *Continuare a garantire la piena soddisfazione del Cliente, nel rispetto delle normative e dell'etica professionale cui è sottoposto il lavoro dell'azienda;*
- *Miglioramento continuo mediante una ottimizzazione dei costi aziendali e delle prestazioni in termini di efficienza delle forniture effettuate*
- *Progettare servizi e prodotti per il miglioramento delle performance aziendali*

La Direzione Generale responsabile della promozione e diffusione di questo impegno attraverso piani annuali di miglioramento inseriti nel verbale di Riesame della Direzione che, individuando le aree più meritevoli di attenzione prevedendone azioni e risorse allo scopo di raggiungere il livello atteso.

Al Responsabile Gestione Qualità, designato dalla Direzione Generale sono conferite autorità e delèghe necessarie per l'implementazione il mantenimento e il miglioramento del Sistema, in modo da raggiungere gli obiettivi miglioramento.

La Direzione della Contact Centre Sud S.r.l. esprime e diffonde tali obiettivi esplicitamente nei confronti dei Clienti, delle strutture interne aziendali, e delle parti esterne interessate, adoperandosi per il loro conseguimento.

Battipaglia, 31/03/2016

La Direzione
E. Vitolo