

INFORMATION PROVIDED

Document ID AKC03

First issued on 04.08.2017

Ed 1 Rev.00

AKC Advanced Knowledge Consulting S.r.l. (from here on AKC) operates in the Consulting Management area of Performance Management.

AKC's Senior Management has considered it necessary to adopt a system of quality management with the aim of defining and monitoring all business processes by projecting them towards a continuous improvement and continually increasing the satisfaction of their customers and all stakeholders, by taking into account relevant expectations and requirements. This has been taken from a strategic, practical and directional point of view considering the position of the company as a leading consulting company with the need to expand beyond the Italian market towards international clientele.

The Quality Management System includes all the services offered by AKC, management, monitoring and control, risk and opportunity assessment, stakeholder requirements, everything that has a full impact on the outcome of the final product results and services provided.

The AKC Senior Management, taking into account the context in which the organization operates, and in particular with reference to the market and the competitor's analysis defines, in support of its strategic guidelines and the goals it intends to pursue, the " Quality Policy ".

It determines:

- L'importanza di mettere in atto azioni sinergiche con i Partner (sia tecnologici che funzionali) per potenziare il veicolo dei servizi offerta; Questo aspetto è importante sia per il mercato italiano che per quello estero.
- Il monitoraggio costante delle progettualità che il mercato richiede permettendo di individuare eventuali nuovi ambiti di applicazione in nuove aree e nuovi mercati.
- L'importanza di promuovere collaborazioni con i partner puntando alla diffusione dell'offerta del portafoglio di Akeron per aprire nuovi segmenti di mercato;
- L'importanza di promuovere i servizi offerti anche all'estero con l'obiettivo di espandere il mercato attuale prevalentemente locale;

- L'impegno ad accrescere la soddisfazione del cliente fidelizzato e focalizzare l'impegno all'acquisizione di nuovi clienti proponendo un servizio accurato, la professionalità e la qualità del lavoro, ma anche e soprattutto la massima disponibilità, nonché la ricerca di soluzioni altamente performanti in termini di semplificazione dei processi e riduzione dei tempi di gestione;
- L'impegno di soddisfare al meglio le aspettative di tutte le parti interessate attraverso il costante controllo e monitoraggio dei processi e delle informazioni di ritorno da essi, che forniscono elementi di input per definire obiettivi di miglioramento
- L'importanza di consolidare nuove strategie di sviluppo tenendo conto di quali siano le opportunità, i rischi ed il livello di incidenza che questi ultimi hanno sul raggiungimento degli obiettivi previsti, definendo azioni efficaci di prevenzione .
- L'impegno ad assicurare tutte le risorse necessarie al corretto svolgimento dei processi, infrastrutture, ambiente di lavoro, personale (individuazione soggetti chiave per lo sviluppo attività, corretta individuazione del team di lavoro)
- Realizzare la migliore economicità ed efficienza nella gestione salvaguardando comunque la soddisfazione del cliente
- Garantire a tutte le parti interessate la massima trasparenza delle scelte gestionali

Tenendo costantemente in riferimento gli obiettivi sopra elencati l'Alta Direzione si impegna a:

- Identificare le esigenze e le aspettative delle parti interessate sia interne che esterne ed impegnarsi a soddisfarne i requisiti individuati;
- Diffondere all'interno di AKC la Politica della Qualità adottata, contenente le strategie aziendali che servano da quadro di riferimento per la definizione degli Obiettivi per la Qualità Aziendale, assicurare che sia a disposizione delle parti interessate e che venga costantemente aggiornata in funzione alla vulnerabilità del contesto;
- Attivare un adeguato sistema di controllo del SGQ che consenta la misurazione delle performance di ogni processo, ivi comprensivi i processi in outsourcing.
- Perseguire il miglioramento continuo attraverso la rilevazione della soddisfazione delle parti interessate con strumenti in grado di dare una risposta utile ai fini della pianificazione di azioni volte al miglioramento.
- Mettere a disposizione le risorse necessarie per gestire lo sviluppo, il mantenimento e il miglioramento del Sistema di Gestione Qualità.

Lucca il 04.08.2017

