

INFORMAZIONE DOCUMENTATA

Identificazione Documento AKC03

Prima emissione del 04.08.2017

Ed 1 Rev.00

AKC Advanced Knowledge Consulting S.r.l. (da ora in poi anche semplicemente "AKC") opera nel settore della consulenza in ambito Performance Management.

In un'ottica di posizionamento strategico, quale azienda leader nel settore della consulenza non solo applicativa, ma anche strategica e direzionale e di espansione dal mercato italiano a quello estero, l'Alta Direzione di AKC ha ritenuto necessaria l'adozione di un sistema di gestione qualità con lo scopo di definire e monitorare tutti i processi aziendali proiettandoli al miglioramento continuo, e di accrescere continuamente ed in maniera crescente, la soddisfazione dei propri clienti e di tutti gli stakeholder, tenendo conto delle aspettative e dei requisiti pertinenti.

Il Sistema di Gestione Qualità include tutti i servizi offerti da AKC, le modalità di gestione, monitoraggio e controllo, la valutazione dei rischi e delle opportunità, i requisiti delle parti interessate, tutto quanto ha totale impatto sull'esito dei risultati finali dei prodotti e servizi erogati.

L'Alta Direzione di AKC, tenendo conto del contesto in cui l'organizzazione opera, ed in particolar modo al mercato di riferimento ed all'analisi dei competitor definisce, a supporto dei propri indirizzi strategici e degli obiettivi che intende perseguire, la "Politica della Qualità".

Essa determina:

- 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 rispondenza 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