

Call2Net S.p.A. nasce con l'obiettivo di gestire, organizzare e coordinare le attività di un gruppo di società controllate al 100% che offrono servizi di contact center in outsourcing alle aziende. Tutti i contact center distribuiti sul territorio nazionale afferenti a tali società sono collegati ad un'unica piattaforma tecnologica e applicativa centralizzata.

Tale soluzione permette sia di gestire commesse con volumi ridotti a livello locale che importanti commesse a livello nazionale che necessitano di molte risorse operative che, pur distribuite nei vari contact center, lavorano come se fossero dislocate in un unico centro operativo.

Nell'ottica di migliorare la qualità dei servizi erogati e di rendere e mantenere efficienti ed efficaci le modalità operative dell'organizzazione, Call2Net S.p.A. ha adottato un modello organizzativo basato sull'approccio per processi, ad una valutazione dei rischi e delle opportunità, al monitoraggio e misurazione costante dei risultati raggiunti e alla programmazione di percorsi di miglioramento continuo, sia in relazione alle risorse umane che alle risorse tecnologiche. In questa ottica Call2Net S.p.A. motiva tutti i collaboratori affinché il Sistema per la Gestione della Qualità venga sistematicamente adattato ai nuovi o diversi servizi garantendo la necessaria omogeneità delle attività da parte di tutti.

La Politica per la Qualità consiste in:

- impegno per garantire una sempre maggiore soddisfazione dei Clienti attraverso un'attenta analisi dei requisiti che consenta un puntuale raggiungimento degli obiettivi attesi;
- ottimizzazione dei processi aziendali per un continuo miglioramento della loro efficacia ed efficienza;
- motivazione e formazione delle risorse interne affinché si sentano sempre più consapevolmente coinvolte nei processi aziendali e attori del miglioramento di questi ultimi;
- misurazione costante della soddisfazione dei clienti attraverso la misurazione di indici di soddisfazione oggettivi;
- prevenire situazioni di criticità attraverso l'analisi continua dei risultati ottenuti e la definizione di piani di miglioramento atti ad eliminare le cause di possibili inefficienze.

Milano, 29.07.2019

Il Presidente C.d.A.

*Franco Piro*