

Strategia e Politica per la Qualità

ONE OS srl nasce con l'obiettivo di fornire servizi di contact center in outsourcing alle aziende. ONE OS srl è inserito nel network di contact center coordinati da Call2Net SpA in cui tutti i contact center sono collegati ad un'unica piattaforma tecnologica e applicativa centralizzata. Tale soluzione permette di gestire importanti commesse a livello nazionale che necessitano di risorse operative superiori a quelle disponibili avvalendosi eventualmente del supporto degli altri contact center appartenenti al network.

Nell'ottica di migliorare la qualità dei servizi erogati e di rendere e mantenere efficienti ed efficaci le modalità operative dell'organizzazione, ONE OS srl 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 ONE OS srl 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 sia della soddisfazione dei clienti attraverso la misurazione di indici di soddisfazione oggettivi, sia dei processi di erogazione del servizio nei confronti dei clienti e degli utenti, in riferimento a degli standard prestazionali definiti;*
- *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;*
- *promuovere un miglioramento continuo in termini di servizi erogati che contribuisca allo sviluppo del settore professionale di appartenenza;*
- *garantire l'adeguamento continuo alle normative che disciplinano lo svolgimento di attività di contact center nell'ottica di favorire la conformità e la crescita dei servizi forniti;*
- *monitorare il rispetto dei codici deontologici, etici e di autodisciplina specifici delle attività in outsourcing erogate.*

Torino, 18 Ottobre 2021

Il Presidente

ONE OS S.r.l.

VIALE E. JENNER 55
20159 MILANO
P. IVA 10623370011

