

POLITICA PER LA QUALITA'

In Alittleb.it crediamo che **le imprese sono fatte di persone: vogliamo coinvolgerle, incentivarle, far crescere il loro talento per aiutare le imprese nostre Clienti a ottenere sempre maggior successo**. Per ottenere il nostro obiettivo, dobbiamo perseguire l'eccellenza nei servizi che eroghiamo, nelle soluzioni informatiche, nelle piattaforme e nelle esperienze formative che offriamo ai nostri Clienti, mantenendo i più alti standard qualitativi e di sicurezza, valorizzando le competenze e l'innovazione tecnologica, per creare sempre più valore per i nostri Clienti e per creare un ambiente di lavoro capace di perseguire la crescita professionale dei nostri collaboratori.

Alittleb.it, quindi, si propone di fornire la **massima soddisfazione al Cliente**, nel rispetto delle aspettative ed esigenze sia esplicite che implicite, ottenuta con un'offerta di prodotti e servizi di elevata qualità.

Tale proposito si realizza attraverso l'attuazione del proprio Sistema di Gestione per la Qualità in conformità ai requisiti della norma UNI EN ISO 9001 ed avente l'intento di perseguire il miglioramento continuo dei prodotti e servizi connessi.

Quanto enunciato significa:

- si deve ricercare il **miglioramento continuo** progettando e sviluppando, o selezionando e acquistando, prodotti e servizi innovativi tecnologicamente all'avanguardia, nel rispetto delle norme applicabili, con un approccio al **design sempre user-centered**, per ottenere elevati tassi di utilizzo e impatti positivi nei processi interni dei nostri clienti.

La capacità di migliorare continuamente sarà misurata verificando il **raggiungimento degli obiettivi** stabiliti per i processi e valutando gli effetti del rapporto costi-benefici delle scelte, adottate secondo le linee strategiche stabilite in considerazione delle situazioni di mercato e delle aspettative dei clienti. Ogni sviluppo tecnologico dovrà essere testato prima del rilascio e dovrà essere **monitorata in tempo reale**, con sistemi automatizzati, **l'evenienza di errori e bug**.

- Il **Cliente** deve essere sempre **tenuto nella massima considerazione** e dobbiamo operare focalizzandoci verso il soddisfacimento delle sue richieste e bisogni affinché si operi per tradurre le esigenze dei Clienti in prodotti e servizi sempre rispondenti alle sue aspettative. Ad esempio, la gestione delle richieste di assistenza e la risoluzione delle eventuali problematiche deve sempre avvenire nei tempi garantiti dalla SLA concordata con il Cliente; inoltre, ogni richiesta di assistenza deve essere sempre analizzata anche in prospettiva generale, per migliorare i servizi e prodotti per tutti i Clienti.

La capacità di operare per la soddisfazione del Cliente potrà essere misurata attraverso il **monitoraggio dei reclami o lamenti**, i relativi costi, i tempi di presa in carico e risoluzione delle richieste. Sarà inoltre **monitorata continuamente e automaticamente**, tramite i dati provenienti dai server (carichi, tempi di risposta, errori, tempi di down, etc.).

- La **qualità è una responsabilità e un impegno personale di tutti** ed è **preciso dovere di ogni Collaboratore** operare affinché le **azioni e gli obiettivi** di processo, periodicamente ridefiniti dai Responsabili di Processo, **siano sistematicamente raggiunti**.

Si evidenzia che il raggiungimento degli obiettivi tutto il personale, i collaboratori e i fornitori, soprattutto di servizi, dovrà operarsi per:

Alittleb.it srl

Sede legale: Via XXIII Marzo 9 | 20077 Melegnano (MI)

Sede operativa: Via Natale Battaglia 12 | 20127 Milano (MI)

Tel: +39 02 84980400 | Fax: +39 02 849800401

www.alittleb.it

Cod Fisc e Part. IVA n° 05894340966
C.C.I.A.A. di Milano R.E.A. n° MI-1856732
Capitale Sociale €30.000,00 i.v.
Codice Destinatario (SDI): W7YVJK9

- garantire il rispetto delle procedure e delle regole operative;
- garantire il massimo rispetto delle norme e degli obblighi ed impegni contrattuali verso i Clienti;
- raggiungere gli obiettivi di qualità prefissati per l'area di propria competenza;
- combattere le inefficienze e proporre azioni per il miglioramento continuo dei processi;
- creare un ambiente di lavoro collaborativo rispettando le diversità espresse ed implicite di ogni persona.

Si sottolinea che si **deve radicare nella nostra cultura aziendale** il principio della ricerca del miglioramento sia a livello personale che dei gruppi di lavoro nello svolgere le proprie attività, ponendo attenzione all'analisi del mercato, all'innovazione tecnologica, ai nuovi paradigmi organizzativi e di comunicazione, al continuo dialogo e confronto tra le funzioni per la disseminazione del sapere e del know-how interno e per facilitare la collaborazione; oltre che all'assoluto rispetto delle norme applicabili.

Milano, 23 marzo 2022

La Direzione