

Canon Business Center

Verona

Operated by

P.M. Ufficio S.a.s.

Sede legale ed Operativa:

Via Apollo XI, 7

37057 San Giovanni Lupatoto (VR)

Tel. +39 045 8753220

Service +39 045 8753220

Fax +39 045 545878

P. IVA 01728630235

Reg. Imp. VR01728630235

C.C.I.A.A. 193124

www.pmufficio.it

pmufficio@pmufficio.it



La **P.M. UFFICIO** ha deciso di intraprendere il processo di certificazione per molteplici ragioni:

- Innanzitutto, la crescita costante e la complessità organizzativa che ne derivano rendono assai utile una revisione e riorganizzazione dei processi aziendali;
- l'apporto che, a tale riorganizzazione, può essere dato da un consulente esterno viene considerato fondamentale;
- il numero di clienti e di apparecchiature installate e gestite, genera quotidianamente richieste ed esigenze alle quali è necessario dare risposte adeguate in tempi rapidi; poiché l'obiettivo primario della **P.M. UFFICIO** è la soddisfazione del cliente e di tutte le parti interessate, è divenuto ormai indispensabile strutturare e verificare i processi interni al fine di rispondere adeguatamente alle "domande" che quotidianamente i nostri clienti ci pongono in termini di qualità del servizio ed affidabilità dei prodotti;
- la Qualità è quindi premessa indispensabile al raggiungimento dei nostri tre obiettivi fondamentali:
 - Soddisfazione e fidelizzazione del cliente
 - Crescita e sviluppo di tutte le aree di business
 - Recupero di marginalità legato ad una maggiore efficienza
- siamo convinti che il mercato premi e premierà ancor più in futuro, le strutture in grado di coniugare efficacemente proposta commerciale, servizio post-vendita, trasparenza e qualità nei rapporti con i clienti;
- in un settore caratterizzato da una concorrenza agguerrita, la qualità dei servizi resi al cliente, costituisce elemento fondamentale nella fidelizzazione dello stesso e sovente può conservare marginalità leggermente superiori in sede di trattativa commerciale.

P.M. UFFICIO ritiene che gli elementi importanti e non rinunciabili per la qualità del servizio siano i seguenti:

- Trasparenza delle condizioni contrattuali
- Rispetto delle modalità di erogazione del servizio tecnico-sistemistico
- Monitoraggio del grado di soddisfazione del cliente
- Attenzione alle aree di miglioramento indicate dal cliente
- Precisione nei rapporti amministrativi
- Adeguata informazione commerciale su nuovi prodotti o soluzioni implementabili

Canon
Business
Center
Verona

Canon
Canon Authorised Center

FINLOGIC
Labelling & Barcode Solutions

Roland[®]

Canon Business Center

Verona

Operated by

P.M. Ufficio S.a.s.

Sede legale ed Operativa:

Via Apollo XI, 7

37057 San Giovanni Lupatoto (VR)

Tel. +39 045 8753220

Service +39 045 8753220

Fax +39 045 545878

P. IVA 01728630235

Reg. Imp. VR01728630235

C.C.I.A.A. 193124

www.pmufficio.it

pmufficio@pmufficio.it



P.M. UFFICIO dedica particolare attenzione alla gestione delle problematiche post-vendita del cliente ed i responsabili tecnico e commerciale concordano e sviluppano interventi finalizzati alla risoluzione delle stesse, al fine di rimuovere eventuali aree di insoddisfazione.

Si ritiene comunque necessario implementare e potenziare tale attività con un sistema strutturato che consenta un monitoraggio periodico del grado di soddisfazione del cliente, al fine di allineare esigenze e qualità del servizio.

La decisione di intraprendere il percorso di **certificazione di qualità** è stata largamente condivisa con la struttura aziendale ed, in qualche caso, addirittura richiesta e sollecitata dalla stessa. Esistono quindi condizioni e motivazioni forti in tutte le aree aziendali; questo stato di cose è favorito dalla giovane età di gran parte dei collaboratori e dalla costante ricerca di crescita personale e professionale. I principi esposti sono già largamente condivisi e saranno comunque oggetto di un processo interno di coinvolgimento costante di tutti i collaboratori, metodologia peraltro già introdotta da tempo nei processi aziendali.

È attualmente già operativo un manuale interno delle procedure adottate, redatto negli anni, alla cui stesura hanno partecipato tutti i soggetti coinvolti. Intendiamo seguire questo metodo anche per la **certificazione di qualità**.

La politica per la qualità è formalizzata nel Sistema di Gestione per la Qualità, viene costantemente aggiornata per assicurare il suo continuo miglioramento ed è comunicata all'interno dell'organizzazione e a tutte le Parti Interessate attraverso adeguati canali di comunicazione.

La Direzione è responsabile del sistema di gestione per la qualità, in coerenza con l'evoluzione del contesto aziendale e di mercato, valutando eventuali azioni da intraprendere a fronte di eventi come:

- evoluzioni significative del business;
- nuove minacce rispetto a quelle considerate nell'attività di analisi del rischio

San Giovanni Lupatoto (VR);

10/01/2024

Responsabile Qualità

Rossella Cappagli

Direzione

Mirco Mascotto

Canon
Business
Center
Verona

Canon
Canon Authorised Center

FINLOGIC
Labelling & Barcode Solutions

Roland[®]