

POLITICA DELLA QUALITÀ

La Direzione di IRIS SRL crede fortemente nel cammino iniziato nel 1981 ed intrapreso fino ad oggi.

L'obiettivo principale che l'azienda si pone è quello di

- di restare sul mercato come *software house* specializzata in ambito tessile
- migliorare i servizi offerti per fidelizzare e mantenere il proprio parco clienti.

È necessario aumentare la propria presenza presso i clienti, proporre ulteriori integrazioni ai pacchetti esistenti dal momento che molte imprese non sono in grado al momento di accettare proposte di rinnovamento dell'installato (hardware e software). Queste proposte di miglioramenti e implementazioni a sistemi esistenti possono scaturire da situazioni non pianificate e programmate per cui bisogna essere pronti ad accogliere ogni tipo di necessità e richiesta dei clienti in essere.

Soprattutto quando si sviluppa del software su specifiche richieste del cliente è fatto obbligo di verificare la possibilità di proporlo ad altri clienti e la realizzazione sarà effettuata con tecniche di standardizzazione ed ingegnerizzazione del software.

Iris è una società che si occupa di sviluppo software per cui è fondamentale operare secondo il ciclo **PDCA** ricordando che le fasi sono connesse:

- PLAN pianificare
- DO fare
- CHECK verificare
- ACT agire

Bisogna saper ascoltare le richieste dei clienti per cogliere eventuali opportunità, approfondire le domande, analizzare le esigenze ed anticipare eventuali richieste.

È necessario essere sempre attenti e tempestivi, individuare tutte le possibilità di ricavo che possono scaturire distinguendo le attività incluse nel contratto di assistenza rispetto a quelle a pagamento e documentando correttamente nei tempi e modi richiesti quanto si deve fatturare. Ognuno deve cercare di essere parte attiva e fare quanto possibile per ridurre i costi ingiustificati.

IRIS deve garantire ai clienti un'assistenza continua e sfruttare il proprio *know how* e la conoscenza delle problematiche della filiera per proporre servizi di consulenza ed organizzazione per continuare ad essere un protagonista del mercato.

Il sistema di gestione per la qualità e la ricerca del **miglioramento continuo** al proprio interno sono aspetti in cui la Direzione crede e che consentono di offrire un servizio adeguato alle aspettative del cliente e prodotti idonei ed appropriati alle richieste del mercato.

Per questo occorre:

- il dialogo, la tempestività di risposta e la collaborazione con i clienti e fornitori che sono partner fondamentali
- individuare le esigenze ed i bisogni dei clienti per migliorare la soddisfazione ed aumentarne la fidelizzazione cercando di ridurre il rischio di ingresso di altri fornitori/consulenti in ambito informatico
- mantenere sempre viva l'attenzione dei clienti informandoli di tutte le situazioni che potrebbero risultare loro utili e agevolarli (es. finanziamenti pubblici, campagne sconti su prodotti hardware, ecc.)
- realizzare nuovi applicativi specifici per la gestione di aree secondarie che possono essere proposti a diverse tipologie di aziende con costi appetibili.

Per quanto concerne la gestione di Iris al proprio interno occorre:

- ridurre i costi di gestione aziendale al minimo possibile, è necessario aumentare efficienza ed efficacia
- migliorare la Qualità dei prodotti e dei servizi per avere clienti più soddisfatti (e fedeli)

Per raggiungere questi traguardi si richiede a tutto il personale il massimo impegno ovvero:

- comunicazione puntuale e tempestiva, semplice ed efficace con colleghi, responsabili, clienti e fornitori
- capacità di analisi per proporre soluzioni complete e corrette che non debbano essere rilavorate (diminuzione delle NC)
- capacità di ascolto dei problemi e delle osservazioni dei Clienti, per poterli poi tradurre in soluzioni informatiche
- collaborazione puntuale e tempestiva al ns. interno per conservare la soddisfazione del cliente e mantenere ciò che si promette
- competenza specifica per le problematiche della filiera tessile e tecnico-informatica per la realizzazione di soluzioni avanzate
- assistenza nella prevendita, finalizzata alla individuazione dei reali bisogni del Cliente da soddisfare, e nella postvendita, finalizzata alla realizzazione di adeguati servizi di supporto, manutenzione ed adeguamento dei prodotti installati
- modalità di lavoro in squadra: ci deve essere condivisione e partecipazione nella gestione delle informazioni all'interno del gruppo di lavoro. Tutti devono capire che il problema di un cliente è un problema di Iris e non soltanto della singola persona coinvolta
- puntualità ed accuratezza nel rendiconto dei tempi dedicati ai diversi tipi di attività per consentire alla Direzione di fatturare correttamente e completamente quanto dovuto ai clienti. Le condizioni economiche attuali non consentono di perdere dei ricavi derivanti da lavori effettivamente realizzati ma non documentati.

Mariano Comense, 30/06/2020

L'Amministratore Unico
