

DATA ULTIMO AGGIORNAMENTO	28 gennaio 2022
ORGANIZZAZIONE	CIE TELEMATICA SRL
SEDE	via della Giardina, 15 - 20900 MONZA
SIGNIFICATO DELLA POLITICA	Essendo la carta fondamentale della Società in tema di Qualità ed Organizzazione, la Politica indica quale missione si è data l'Organizzazione
PREMESSA	<p>La politica costituisce un riferimento fondamentale ed essenziale per tutti i partecipanti alla vita organizzativa di CIE TELEMATICA e per tutti coloro che, esterni all'organizzazione, intrattengono a vario titolo con essa rapporti. Essa deve far comprendere, declinando anche gli obiettivi strategici, i principi cui si ispira ogni azione organizzativa, nell'ottica della integrazione di tutti i partecipanti alla vita dell'organizzazione in rapporto al proprio ruolo ed alle responsabilità assunte e nell'ottica di una adesione e messa in atto dei principi ed obiettivi che ispirano l'attività.</p> <p>Il documento di politica indica in sostanza quale "missione" si è data CIE TELEMATICA, esprimendo le motivazioni che stanno alla base, la ferma volontà del vertice aziendale a perseguire gli obiettivi posti, la consapevolezza dei risultati auspicati cui tendere, le responsabilità da assumere.</p> <p>La politica è la "carta" fondamentale dell'organizzazione. Per questo ti invito a leggerla con attenzione: perché parla anche di te.</p> <p>La Direzione</p>
MISSION	 <p>CIE TELEMATICA nell'erogare i propri servizi, intende fermamente assicurare competenza, continuità, diligenza, affidabilità e qualità delle prestazioni, nell'ottica di una conoscenza e di una soddisfazione sempre più puntuale di quanto richiedono i propri clienti.</p> <p>Questi intenti si traducono concretamente nell'intento di operare nella piena conformità alla normativa cogente applicabile, e mantenere il proprio sistema di gestione per la qualità conformemente alla norma UNI EN ISO 9001/2015, unitamente ad altri standard di riferimento non di minore importanza che la società ha raggiunto con le certificazioni ISO 27001, ISO 14001 e ISO 45000. CIE Telematica ha l'obiettivo di essere riconosciuta sul mercato come "azienda sostenibile" e sta implementando una politica e dei programmi di miglioramento al fine di valutata ESG (Environmental/Social/Governance) compliant.</p> <p>Nell'ambito di tali obiettivi, si intende focalizzare l'attenzione sulle seguenti macroaree.</p>
VISION	 <p>La missione aziendale rimane in linea e coerente con quanto definito negli anni passati. CIE si propone di mantenere una proposta tecnologicamente innovativa, con contenuti ad alto livello qualitativo, sia per i prodotti che per i servizi offerti, rimanendo sempre focalizzata sulle soluzioni di rete di telecomunicazione (TLC). Nel corso dell'anno, si inizierà a cercare con maggiore incisività uno spazio anche nel settore ICT (Information Technology) ed in quello della Cyber Security (Sicurezza dei dati informatici) senza però perdere di vista la missione principale che ci ha portato negli anni ad essere riconosciuti e reputati degli "esperti" nel mondo delle TLC. Non è sicuramente un obiettivo aziendale presentarsi sul mercato come chi sa "fare di tutto"; la ns. specializzazione nelle TLC va comunque sempre tenuta viva, aggiornata ed ampliata. Puntare all'innovazione tecnologica, sia per l'offerta di prodotti e soluzioni che dei servizi professionali a "valore aggiunto" rimane sempre un chiaro obiettivo strategico della società.</p>
POLITICA DELLE VENDITE	 <p>Confermiamo l'obiettivo di ampliare il giro d'affare dell'azienda ponendoci l'obiettivo di raggiungere 10 Milioni di Euro di fatturato entro i prossimi anni, migliorando le azioni di vendita con nuove risorse umane (possibilmente qualificate ed esperte), migliorando e potenziando le attività promozionali e di marketing, investendo in seminari per i clienti, in campagne pubblicitarie di prodotti/tecnologie/immagine aziendale (sia mediante mezzi convenzionali che attraverso Internet e Social Media) in modo tale da attrarre anche nuovi potenziali clienti e infine, adeguando l'offerta aziendale alla domanda di mercato.</p> <p>Un altro importante aspetto che verrà curato con attenzione da CIE, sarà riguardante la "soddisfazione del cliente" poiché pensiamo che, avendo della clientela fidelizzata, si possano sfruttare al meglio le referenze e, con il "passa parola" di clienti attivi si possano raggiungere nuovi prospects.</p> <p>L'attività commerciale è il fulcro su cui ruota la vita dell'azienda.</p> <p>La sensibilità e l'attenzione che sono poste sulla politica delle vendite sono continuo oggetto di verifiche, analisi e considerazioni da parte del management e delle funzioni aziendali che, con occhio critico, dovranno sempre e costantemente cercare di tenere l'offerta aziendale aggiornata e competitiva sul mercato.</p>

POLITICA DI SPESA



L'azienda deve operare con l'obiettivo di produrre dell'utile, mediante la vendita di beni e servizi ai clienti e, allo stesso tempo, soddisfare le esigenze dei clienti con delle tariffe eque ed allineate agli standard di mercato. Tutto ciò si ottiene attraverso un efficace lavoro di marketing atto ad individuare la domanda del mercato e la ricerca/definizione di adeguate soluzioni da offrire ai clienti in modo tale che si possano generare dei ricavi in grado di garantire la copertura di tutti i costi aziendali (acquisto di prodotti finiti, costi del personale, spese di formazione, spese commerciali, ecc.) e, garantire del guadagno da reinvestire per lo sviluppo della società, facendo crescere con l'azienda anche il proprio personale. Una oculata gestione finanziaria con il controllo dei flussi di cassa facilita la programmazione e la pianificazione degli investimenti per lo sviluppo dell'attività aziendale.

Ancora nel corso di quest'anno dovremmo puntare alla riduzione dei costi in particolare nel contenere e/o abbassare il rapporto del "costo del venduto" mediante migliori negoziazioni sugli acquisti e ridurre/evitare spese non fondamentali per migliorare l'operatività aziendale.

L'utilizzo ottimale dei "fondi/bonus di coop marketing" e di "piani di Rebate" che ci vengono offerti dai ns. partners esteri e nazionali ci aiuterà a sviluppare un programma di marketing più efficace e poco oneroso per le casse aziendali.

La disponibilità finanziaria determinata da tali risparmi permetterà di organizzare invece degli investimenti in termini formativi per il personale e strategici per l'azienda (es. nuove partnership con aziende estere, nuovi segmenti di mercati e/o di offerta, ecc.).

POLITICA DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO E DI CUSTOMER SATISFACTION



La soddisfazione dei bisogni del cliente costituisce sempre uno degli scopi primari della nostra azienda. L'impegno costante e continuo a migliorare l'efficacia e l'efficienza di forniture di beni e di servizi ai clienti è raggiungibile mediante il mantenimento di un atteggiamento professionale, serio e puntuale verso i clienti. La professionalità e la serietà aziendale si misurano giorno dopo giorno nei rapporti con i clienti e, l'attività svolta dai dipendenti C.I.E. Telematica deve tendere a fare emergere sempre questi aspetti che qualificano l'individuo e la Società.

La gestione del cliente (intesa nel senso completo del termine) deve portare la Società ed i propri operatori a mantenere proficui rapporti commerciali con il cliente, tenendo tendenzialmente pressoché inesistente i reclami clienti e/o le non conformità su forniture di beni e servizi.

Dovremmo insistere nel cercare di mantenere un elevato livello di soddisfazione del cliente e un'immagine istituzionale di "alto profilo" su mercato, lavorando su vari fronti per migliorare le aspettative e la fidelizzazione del cliente, la professionalità del personale aziendale e la qualità dell'offerta.

Lavorando a stretto contatto con clienti strategici, potremmo meglio qualificare ed ampliare la ns. offerta, sia nel segmento di mercato dei service providers che in quello delle utilities/trasporti/amministrazioni pubbliche locali e centrali che, potranno darci ancora in futuro degli spunti per ricercare nuove soluzioni tecnologicamente innovative ampliando così anche la partnership aziendale con altri fornitori esteri e nazionali.

POLITICA GESTIONE DELLE RISORSE INTERNE



Il personale aziendale costituisce un grosso patrimonio della Società ed è fondamentale che questo patrimonio non perda valore anzi, che ne acquisti sempre di più.

I massimi livelli di produttività della nostra azienda sono raggiungibili mediante l'operato di personale motivato nello svolgere il proprio compito e l'azienda adotta dei sistemi di formazione professionale, dei metodi di incentivazione e dei concetti di responsabilizzazione per ottenere il risultato desiderato.

Anche gli aspetti riguardanti il posto di lavoro, la sicurezza sul posto di lavoro e gli strumenti di lavoro in dotazione al personale aziendale hanno la loro importanza e la Società, consapevole di tale importanza, si preoccupa nel corso dell'anno di predisporre e migliorare le condizioni operative garantendo maggiore comfort e sicurezza per i propri dipendenti.

Anche nel corso dei prossimi anni si continuerà ad investire sulla crescita professionale del personale CIE mediante corsi di formazione atti a migliorare le conoscenze e le competenze professionali, principalmente mediante momenti di formazione via Web, di facile fruibilità per buona parte del personale CIE. L'azienda stessa, implementerà per i propri clienti degli strumenti tecnologici appropriati per poter organizzare a sua volta presentazioni e corsi di formazione tramite sessioni Web e di gestire servizi di assistenza e manutenzione da remoto richiesta da clienti interessati. Oltre alla formazione di natura "professionale" specificamente orientata a migliorare l'operativa delle funzioni aziendali, si è lavorato internamente anche sulla formazione di natura "istituzionale" per portare a conoscenza di tutti i dipendenti l'utilità delle norme ISO per cui l'azienda si è certificata e per ovviamente mettere in pratica processi e modalità operative conformi a dette norme.

POLITICA ORGANIZZATIVA INTERNA



Su base trimestrale verranno definiti dei meeting collegiali, aperti a tutte le funzioni aziendali, per verificare l'andamento delle attività e per eventualmente apportare dei fattori correttivi qualora siano necessari a causa di gravi scostamenti tra obiettivi e risultati conseguiti.

Con un'offerta puntata anche su alcune nuove soluzioni (in ambito Information Technology e Cyber Security) è presumibile pensare che saranno necessarie delle possibili correzioni di rotta mentre, sull'offerta ormai consolidata (in ambito TLC) si dovrà cercare di puntare all'ottenimento dei massimi risultati con l'impiego di sforzi contenuti grazie all'esperienza ed all'immagine aziendale raggiunta.

Dal punto di vista organizzativo, si cercherà di ottimizzare al meglio le risorse disponibili in modo tale da disporre di conoscenze/competenze trasversali nell'interno della funzione tecnica di supporto alle vendite e, altresì di migliorare la capacità tecnica per fronteggiare eventuali picchi di carico di lavoro e/o sovrapposizione di commesse/progetti. Almeno mensilmente invece, verranno mantenuti dei meeting interni commerciali (in teams conference/meeting o in sede) atti ad analizzare l'andamento delle trattative commerciali e dei risultati di vendita.

POLITICA DELLA COMPLIANCE



La sicurezza dello stato fisico di salute del personale è un altro importante elemento nella politica per la Qualità aziendale.

Prima ancora della sicurezza vi è la prevenzione a priori dei rischi, in tutti i suoi aspetti, sia a livello individuale che collettivo, che viene perseguita con continuità ed attenzione mediante un lavoro di analisi e di valutazione delle situazioni ambientali, normative ed operative in cui il personale aziendale deve operare.

L'analisi ed il mantenimento in efficiente stato funzionale dei mezzi e degli strumenti di lavoro che la Società mette a disposizione del personale aziendale (es. attrezzatura elettronica, arnesi, automezzi, ecc.) sono tenuti sotto stretta osservazione al fine di evitare rischi di alcun tipo nei riguardi delle persone. Nel corso del 2021 è stata attivata l'adozione della norma ISO 45000 a testimonianza dell'impegno aziendale atto a garantire la sicurezza sul posto di lavoro

POLITICA DEI VALORI



CIE ha sempre agito con la massima trasparenza, chiarezza ed onestà nel gestire i rapporti di lavoro con clienti, con fornitori e, in generale con il mondo esterno, basandosi su valori morali e professionali che il management ha trasmesso a tutti i dipendenti.

Per consolidare questo aspetto, è stato stilato adottare un codice etico che riassume i valori comportamentali che l'azienda richiede al proprio personale che, istituzionalmente o occasionalmente, possa avere rapporto con il mondo esterno.

Per quanto concerne invece la politica di smaltimento rifiuti, oltre a seguire le normative comunali della raccolta differenziata, CIE si è iscritta al Conai e, allo stesso tempo, ha adottato una politica di riciclo/riutilizzo del materiale di imballaggio (cartoni, pallets, ecc.) in modo tale da produrre meno rifiuti possibili di questo genere, contribuendo così al raggiungimento di un ambiente migliore. Inoltre, obiettivo aziendale per il 2021 è l'ottenimento della certificazione ISO 14000 che regolamente in modo strutturato la gestione ambientale.



CIE TELEMATICA ha condotto una analisi del rischio a partire dalla conoscenza approfondita del contesto e delle parti interessate coinvolte, per poi individuare le minacce ed opportunità insite in ciascun processo organizzativo.

L'analisi del rischio ha portato ad individuare delle aree di possibile miglioramento dal punto di vista dei controlli da porre in essere per mitigare il rischio. Le aree nello specifico sono le seguenti:

- Area commerciale: si è gestito un processo di redistribuzione di clienti tra i vari commerciali e si sono strutturate delle regole per l'assegnazione di nuovi prospects;
- Area infrastrutture: nel corso del 2020 si sono potenziati e resi più sicuri gli strumenti informatici/telematici per permettere il lavoro a distanza e, nel corso del 2021 si è ulteriormente migliorato, adottando la norma ISO 27001 per il trattamento dei dati informatici di clienti, fornitori, dipendenti ecc..., adeguando anche il personale aziendale con la dovuta formazione
- Area Salute e Sicurezza: sono state effettuati aggiornamenti interni inerenti al piano aziendale di sicurezza così come test per evacuazione dagli uffici in caso di incendio. Nel corso del 2021 si sono attivati i processi per ottenere le certificazioni ISO 45000 e ISO 14000 orientate alla gestione ambientale e alla sicurezza sul posto di lavoro