

L'evoluzione tecnologica del mercato delle comunicazioni, ha comportato un aumento delle richieste dei clienti sia in termini di prodotti ma soprattutto di servizi. La lotta per la competitività sui mercati è diventata sempre più agguerrita e difficile, visto l'andamento dei prezzi dei servizi/prodotti. In questo scenario essere apprezzati dai propri clienti, significa dimostrare efficienza, qualità, prezzo, affidabilità delle prestazioni e immagine aziendale.

La Direzione Generale (DG) della BPG s.r.l. si è prefissata l'obiettivo di raggiungere e mantenere nel tempo uno standard qualitativo del prodotto/servizio offerto, tale da soddisfare pienamente le aspettative del cliente.

Il rispetto dei suddetti requisiti ha lo scopo di ottenere:

- la continua soddisfazione delle aspettative e dei requisiti del Cliente;
- il coinvolgimento e la crescita professionale del personale;
- la cooperazione ed il coinvolgimento dei fornitori;
- la visione per processi dell'organizzazione interna;
- la capacità di affrontare rischi e opportunità associati al contesto ed agli obiettivi (Risk-Based Thinking);
- la visione strategica della Direzione, che evidenzia il ruolo centrale del Sistema Gestione Qualità per lo sviluppo aziendale.

### **Requisiti Cogenti**

La BPG s.r.l. ha come obiettivo il rispetto delle leggi e delle normative cogenti applicabili al settore radiocomunicazioni ed ai prodotti/servizi commercializzati.

**Settore Commerciale:** obiettivo della BPG s.r.l. è fornire un servizio di consulenza di alto livello, in grado di identificare con precisione le esigenze e di proporre soluzioni adeguate alle aspettative del cliente. Per questo motivo il settore è composto da personale commerciale tecnicamente preparato e con esperienza specifica nel settore di riferimento. Inoltre sono predisposti annualmente corsi di specializzazione per garantire il necessario aggiornamento tecnologico. Molto importanza riveste il rapporto diretto con i maggiori Vendor mondiali, al fine di acquisire prodotti di alto livello tecnico alle migliori condizioni economiche per i nostri clienti, e poter inoltre fornire il servizio post-vendita in accordo con i livelli di servizio standard richiesti dai Vendor stessi.

**Settore Tecnico:** obiettivo di BPG s.r.l. è fornire un servizio tecnico efficiente e pronto alle esigenze del cliente. Molto importanza riveste il servizio di assistenza post-vendita. Per questo sono stati proposti servizi di assistenza tecnica personalizzabili in funzione delle necessità di ogni singolo cliente, fino ad arrivare al servizio di assistenza 24h/24h, e con tempi di intervento personalizzabili e dimostrabili.

**Settore Amministrativo:** obiettivo di BPG s.r.l. è garantire la massima trasparenza e semplicità nel rapporto con il proprio cliente. Tutta la corrispondenza e documentazione commerciale, tecnica e amministrativa sarà semplice, trasparente e di chiara comprensione.

Nell'ottica del Cliente, migliorare prodotti e servizi significa:

- 1) Monitorare e migliorare il controllo degli aspetti legati all'amministrazione, alla gestione economica e delle risorse interne (processo direttivo e di supporto).
- 2) Definire adeguate modalità di gestione e miglioramento degli aspetti legati al marketing ed ai rapporti con il cliente (processo commerciale).
- 3) Migliorare gli aspetti legati alla fornitura di prodotti e servizi forniti ed il controllo e valutazione periodica dei fornitori (processo di approvvigionamento).
- 4) Migliorare l'efficienza produttiva, legata ai controlli sui prodotti e servizi forniti, all'assistenza ed alle tempistiche di progettazione, realizzazione ed assistenza (processi di progettazione, assemblaggio, installazione ed assistenza).
- 5) Controllare e migliorare gli aspetti diretti ed indiretti relativi alla soddisfazione dei clienti.
- 6) *Attenzione e tutela della salute dei propri lavoratori attraverso la gestione ed il controllo delle situazioni di emergenza sanitaria;*

La DG considera pertanto fondamentale il contributo che ogni collaboratore può dare al raggiungimento degli obiettivi. Inoltre attribuisce notevole importanza a tutte le informazioni e contributi che ogni singolo collaboratore vorrà fornire, al fine di migliorare il Sistema di Gestione per la Qualità aziendale e renderlo sempre più confacente alle necessità espresse da ogni singolo cliente.

La DG si impegna a diffondere la Politica della Qualità nei confronti del personale, mediante affissione in luogo visibile e a renderla disponibile alle parti interessate rilevanti, per quanto appropriato.

Pinasca, 15 gennaio 2021

La Direzione Generale