

| | | |
|---|--------------------------------|---------------------------------|
|  | POLITICA DELLA QUALITA' | UNI EN ISO 9001:2015 |
| | | Rev. 0 del 6/3/2024 |

Ellysse Srl specializzata in soluzioni software di Contact Center Omnicanaale che abbracciano l'intero ciclo di gestione operativa legata ai Customer Service, è consapevole del valore della Politica per la Qualità, parte integrante della politica e della strategia aziendale conseguita dalla Direzione, individua obiettivi affini al proprio contesto, valutandone i rischi e le opportunità associate, per poter perseguire un continuo miglioramento.

La Politica per la Qualità di Ellysse Srl definisce impegni e obiettivi per raggiungere:

- **LA SODDISFAZIONE DEL CLIENTE** tramite la professionalità, costante comunicazione e comprensione delle reali necessità ed il servizio di assistenza che generano reciproca fiducia creando valore aggiunto. La soddisfazione del cliente rappresenta per noi sia un traguardo che un obiettivo da perseguire costantemente, monitorando i singoli processi tramite il Risk Based Thinking e adeguandoci a tutte le richieste del cliente, nonché alla normativa cogente.
- **IL COINVOLGIMENTO E SODDISFAZIONE DEL PERSONALE** con infrastrutture all'avanguardia, assicurando il coinvolgimento del personale a tutti i livelli, mediante comunicazione della politica, degli obiettivi per la qualità, la diffusione delle procedure del SGQ, con condivisione dei risultati raggiunti, cercando sempre di mantenere sempre la nostra concretezza e coerenza sul piano intellettuale e morale ci permette di favorire lo sviluppo aziendale in un'atmosfera lavorativa serena, positiva, costruttiva ed assicurando la soddisfazione del personale.
- **RAPPORTI DI PARTNERSHIP CON I FORNITORI** tramite determinate strategie aziendali per il raggiungimento dei propri obiettivi, viene considerato il rapporto di interdipendenza con i propri fornitori, che vengono visti come veri e propri partner. Siamo convinti che tale rapporto porti ad un reciproco beneficio, migliorando per entrambi la capacità di creare valore. Per questo ci avvaliamo solo di fornitori qualificati, con i quali si siano instaurati rapporti chiari e di fiducia reciproca.
- **UN SISTEMA DI GESTIONE QUALITA' INCENTRATO SUL MIGLIORAMENTO CONTINUO** tramite l'applicazione di procedure del sistema di gestione per la qualità ai fini della riduzione sistemica delle non conformità, degli errori ed inefficienze per inadeguata trasmissione delle informazioni e/o registrazioni dei dati, nonché programmare e coordinare le attività di approvvigionamento e di produzione e, al tempo stesso mantenere flessibilità interna, in modo da rispettare i tempi di consegna, con un'attenzione sempre rivolta ai punti di forza e debolezza che siano interni o esterni.