

**MISSION** L'azienda CONTACT CENTRE SUD S.r.l. si è costituita il 25 Maggio 2006 ed ha per oggetto delle proprie attività il customer care (inbound frontline e backoffice multicanale, outbound telemarketing, cross selling, up selling) in outsourcing e lo sviluppo di soluzioni informatiche proprietarie. Da oltre 15 anni collabora con prestigiose aziende multinazionali del settore dell'ICT, delle Telecomunicazioni e dei Servizi Bancari e Finanziari.

Si occupa, inoltre tra le altre attività, del recupero crediti e dello svolgimento di studi ed indagini di mercato.

In tal modo l'azienda prevede il raggiungimento di una posizione di preminenza sia sul mercato italiano che estero di propria competenza anche attraverso la progettazione di prodotti e servizi, ritenendo che le procedure adottate siano la chiave per raggiungere tale obiettivo.

**La VISIONE** dell'azienda è il pieno soddisfacimento delle esigenze della propria Clientela attraverso la qualità e l'efficienza del servizio erogato (**Progettazione ed Erogazione di servizi di Contact Center**) garantendo la sicurezza e la salute dei propri collaboratori e la sicurezza del trattamento dei dati utilizzati durante il servizio. Negli ultimi anni ha iniziato un'espansione sul mercato nazionale ed internazionale supportato anche da investimenti in tecnologie e intende sviluppare le attività imprenditoriali secondo i seguenti riferimenti:

- Mantenimento delle Certificazioni** secondo le norme **UNI EN ISO 9001:2015; UNI EN ISO 14001:2015; UNI EN ISO 45001:2018; UNI EN ISO 18295-1; ISO IEC 27001:2013; ISO 22301:2019; ISO 37001:2016; SA 8000:2014;**
- Promuovere** l'utilizzo del risk-based thinking nella pianificazione degli obiettivi per il raggiungimento di un efficace sistema di gestione integrato.
- Ottenere** la piena soddisfazione dei clienti e di tutti gli Stakeholders.
- Consolidare** l'attività espletata sul territorio con crescenti livelli di qualità.
- Progettare** ed fornire prodotti e servizi innovativi per il mercato di competenza accrescendo la propria capacità tecnica.
- Realizzare** servizi integrati, migliorando l'efficienza e la redditività delle proprie prestazioni gestionali, ambientali e di salute e sicurezza.
- Evolvere** l'innovazione tecnica e tecnologica per il perseguimento degli obiettivi di miglioramento economico aziendale, di eco-sostenibilità, risparmio energetico e sicurezza sui luoghi di lavoro.
- Estendere** territorialmente la presenza della società.
- Mirare** alla crescita del fatturato.

Gli Obiettivi generali che la **Contact Centre Sud S.r.l.** intende garantire sono:

- **Rispettare** le disposizioni di legge e con la sottoscrizione di eventuali codici di buona pratica ed attuazione dei programmi di miglioramento delle proprie prestazioni.
- **Pianificare, attuare e verificare**, la Politica attraverso obiettivi specifici di miglioramento del Sistema di Gestione Integrato, affinché vengano periodicamente definiti e controllati dalla Direzione, con lo strumento del Riesame e di tutte le registrazioni ad esso correlate.
- **Definire** per tutti i livelli dell'organizzazione indicatori misurabili atti a garantire un efficace monitoraggio dei processi e della gestione degli stessi.
- **Rispetto** della Legislazione, in tema di salute e sicurezza sul lavoro e ambiente.
- **Rispetto** della Legislazione, in tema di sicurezza dei dati.
- **Continuare** a garantire la piena soddisfazione del Cliente, nel rispetto delle normative e dell'etica professionale a cui è sottoposto il lavoro dell'azienda.
- **Miglioramento** continuo mediante una ottimizzazione dei costi aziendali e delle prestazioni in termini di efficienza delle forniture effettuate.
- **Progettare** servizi e prodotti per il miglioramento delle performance aziendali.

***Da ciascuna funzione devono essere perseguiti i seguenti obiettivi:***

- *Ottimizzazione organizzativa delle attività svolte.*
- *Eliminazione delle inefficienze nei processi aziendali.*
- *Conduzione dei processi nel rispetto delle vigenti norme di legge in materia di salute e sicurezza e ambiente.*
- *Realizzazione di servizi aventi qualità conforme ai requisiti dalle specifiche Contrattuali e/o dalla normativa e dallo standard qualitativo aziendale.*

**Ciascun responsabile ha l'obbligo di sensibilizzare i propri collaboratori a tutti i livelli in modo da garantire:**

- *Il rispetto e la valorizzazione delle risorse umane.*
- *Il rispetto dei ruoli e delle mansioni assegnati.*
- *Il raggiungimento degli obiettivi prefissati.*
- *Il rispetto delle procedure operative.*
- *Il rispetto, in ogni ambito, delle leggi e dei comportamenti di prevenzione della salute e sicurezza dei lavoratori e dei rischi ambientali.*

La Direzione Generale è responsabile della promozione e diffusione di questo impegno attraverso:

- piani annuali di miglioramento inseriti nel verbale di Riesame della Direzione;
- individuando le aree più meritevoli di attenzione;
- attuando azioni correttive;
- mettendo a disposizione le risorse necessarie al fine di raggiungere il livello atteso.

Al Responsabile del Gestione Integrato (SGI), designato dalla Direzione Generale, sono conferite autorità e deleghe necessarie per l'implementazione, il mantenimento e il miglioramento del Sistema in modo da raggiungere gli obiettivi prefissati.

***La Direzione della Contact Centre Sud S.r.l. esprime e diffonde tali obiettivi esplicitamente nei confronti dei Clienti, delle strutture interne aziendali e delle parti esterne interessate, adoperandosi per il loro conseguimento.***

*Battipaglia, 06/07/2022*

*La Direzione  
E. Vitolo*