

POLITICA PER LA QUALITÀ

Rev. 6.1

iCall S.r.l. a socio unico

Sede legale: Via Giulio Natta 33, 52025 Montevarchi (AR)

C.F. e P. IVA 06035490488

Capitale sociale € 100.000,00 i.v.

Email: info@i-call.it

POLITICA PER LA QUALITÀ

Rev. 6.1

La Direzione di iCall S.r.l. considera la qualità dei servizi erogati un valore strategico e un fattore determinante per la soddisfazione, la fiducia e la fidelizzazione dei propri clienti.

iCall opera nell'ambito dei servizi di contact center inbound, outbound e social network, customer support, televendita, telemarketing, presa appuntamenti, gestione campagne, survey telefonici, back office, ticket web, CRM, servizi digitali e soluzioni VoIP. La Direzione intende assicurare che tali servizi siano progettati, erogati, monitorati e migliorati con professionalità, affidabilità, trasparenza e attenzione alle esigenze dei committenti e degli utenti finali.

La presente Politica per la Qualità definisce gli indirizzi generali dell'organizzazione ed è il riferimento per tutto il personale, per i collaboratori e per i fornitori coinvolti nei processi aziendali.

Impegni della Direzione

- Perseguire la soddisfazione e la fidelizzazione dei clienti, comprendendone esigenze, aspettative e requisiti, e traducendoli in soluzioni operative efficaci, tempestive e misurabili.
- Garantire il rispetto degli accordi contrattuali, dei livelli di servizio concordati, delle tempistiche operative e degli indicatori di performance definiti con i clienti.
- Assicurare la qualità delle interazioni gestite attraverso i diversi canali, inclusi telefono, web, social network, email, ticket e strumenti CRM, adottando modalità di comunicazione corrette, chiare e orientate alla soluzione.
- Garantire continuità operativa, disponibilità tecnologica e affidabilità delle infrastrutture ICT, delle piattaforme di contact center, dei sistemi CRM, delle soluzioni VoIP e degli strumenti digitali utilizzati per l'erogazione dei servizi.
- Proteggere la riservatezza, l'integrità e la corretta gestione delle informazioni e dei dati personali trattati, nel rispetto del Regolamento UE 2016/679, della normativa nazionale applicabile e delle istruzioni ricevute dai clienti titolari del trattamento.

- Operare nel rispetto delle disposizioni applicabili in materia di comunicazioni commerciali, telemarketing, Registro Pubblico delle Opposizioni e provvedimenti o disposizioni dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni.
- Selezionare, formare, affiancare e valorizzare il personale, sviluppandone le competenze tecniche, digitali, relazionali e organizzative necessarie per erogare servizi di qualità.
- Promuovere un ambiente di lavoro basato su rispetto, collaborazione, responsabilità, ascolto e partecipazione, riconoscendo il contributo delle persone al raggiungimento dei risultati aziendali.
- Effettuare controlli qualità sulle attività e sulle interazioni, gestire tempestivamente non conformità, reclami, segnalazioni e opportunità di miglioramento, verificando l'efficacia delle azioni intraprese.
- Monitorare sistematicamente gli indicatori di prestazione, inclusi a titolo esemplificativo livelli di servizio, tempi di risposta, tempi di lavorazione, qualità delle interazioni, esiti delle campagne, tassi di errore, reclami e soddisfazione dei clienti.
- Applicare un approccio basato sull'analisi dei rischi e delle opportunità, al fine di prevenire disservizi, ridurre gli errori, assicurare la conformità e rafforzare la resilienza dei processi aziendali.
- Perseguire il miglioramento continuo dell'efficacia dei processi, dei servizi, delle competenze e delle tecnologie, attraverso il monitoraggio dei risultati, l'analisi dei dati e il coinvolgimento delle parti interessate.
- Diminuire l'impatto ambientale dovuto ai consumi energetici delle strutture.

Attuazione e riesame

La Direzione definisce obiettivi per la qualità coerenti con la presente Politica, assegna le responsabilità necessarie alla loro attuazione e mette a disposizione risorse adeguate per il corretto svolgimento delle attività. Gli obiettivi sono monitorati attraverso indicatori e verifiche periodiche, al fine di valutare il raggiungimento dei risultati attesi e individuare eventuali azioni di miglioramento.

La presente Politica è comunicata al personale e resa disponibile alle parti interessate pertinenti. Ciascuna persona che opera per iCall è chiamata a conoscerla, comprenderla e applicarla nello svolgimento delle proprie attività.

La Politica per la Qualità è riesaminata almeno annualmente, nonché ogniqualvolta intervengano modifiche significative nel contesto aziendale, nei servizi erogati, nelle esigenze dei clienti, nei requisiti normativi o negli indirizzi strategici dell'organizzazione.

Montevarchi, 29 settembre 2026

L'Alta Direzione
iCall S.r.l.