



**SISTEMI  
PER  
UFFICIO**

**ADF system s.n.c. di  
AMPEZZAN & DAL FARRA**

Via Medaglie d'Oro, 25/27  
32100 BELLUNO  
Tel. 0437 930963 - 931799  
Fax 0437 931799

C.F. e P.I. 00273880252  
Iscrizione N. 3347  
Reg. Imp BL e Trib. BL  
E-mail: [adf@libero.it](mailto:adf@libero.it)

# **PROFILO AZIENDALE UNI EN ISO 9001:2015**



Emesso in Edizione 2 – Revisione 0 in data 15/11/2017

|                    |  |
|--------------------|--|
| Redazione (RQ)     |  |
| Approvazione (DIR) |  |

# 1 VISION

ADF SYSTEM SNC è un'azienda giovane e dinamica che si occupa di vendita e assistenza tecnica su macchine per ufficio e registratori di cassa.

Abbiamo pensato a questo documento per farvi conoscere le strategie, politiche e metodologie che l'azienda adotta per fornire servizi adeguati alle esigenze del mercato, mirando al continuo miglioramento delle prestazioni e alla soddisfazione dei clienti.

ADF SYSTEM SNC è in grado di fornire al cliente un servizio completo, utilizzando le più innovative tecnologie presenti sul mercato. Il nostro Know-how ci permette di seguire la strada più veloce, efficace ed economica per trovare sempre la migliore soluzione ad un problema del Cliente.

## 2 CONTESTO

### 2.1 *ADF SYSTEM SNC di AMPEZZAN & DAL FARRA*

Presente sul mercato dal 1983, ADF SYSTEM SNC si occupa di:

- Commercializzazione e attività di assistenza su macchine e sistemi per l'ufficio;
- Attività di assistenza tecnica su registratori di cassa e relativi sistemi gestionali;
- Attività di verifica periodica su misuratori fiscali.

ADF SYSTEM SNC è anche centro di assistenza e concessionario per marchi quali Toshiba, Brother, Ditron e Data Process.

Per fare questo, l'ADF SYSTEM SNC utilizza le più moderne tecnologie presenti sul mercato, al fine di garantire al cliente un servizio il più possibile conforme alle sue esigenze.

L'azienda, che vanta un'esperienza ultra-trentennale nel settore, ha attualmente la seguente sede:

- Sede legale e operativa: Via Medaglie d'Oro 25/27 – 32100 Belluno.

Visto il settore di riferimento, gran parte dell'attività operativa si svolge presso i clienti dislocati prevalentemente sul territorio della Provincia di Belluno.

L'azienda si pone quotidianamente in confronto con un mercato sempre più esigente e complesso, un mercato in cui diventa fondamentale organizzare in maniera strutturata le attività aziendali per cercare di soddisfare al meglio le richieste della clientela.

La nostra azienda è consapevole che in tale contesto, i clienti si affidano a professionisti competenti, con un grande spirito di innovazione e preparati al cambiamento.

Per soddisfare tali esigenze, sono stati individuati alcuni fattori fondamentali su cui porre particolare attenzione:

- La motivazione delle persone all'interno del loro contesto organizzativo;
- L'andamento del mercato economico e del settore di riferimento;
- Gli aggiornamenti legislativi e normativi;
- La disponibilità di prodotti a minore impatto dal punto di vista ambientale e tesi al risparmio energetico.

Il monitoraggio continuo di questi temi, intravedendo opportunità e/o rischi, permette all'azienda di fornire al cliente un servizio sempre in linea con requisiti da lui espressi.

## **2.2 Interazione con le parti interessate**

Il cliente con le sue esigenze rappresenta il focus principale su cui si basano le attività di ADF SYSTEM SNC.

Particolare attenzione è posta nei possibili impatti che il servizio può generare dal punto di vista sia ambientale che di sicurezza; in quest'ambito diventano importanti il coinvolgimento e la sensibilizzazione dei fornitori.

Inoltre parte integrante dell'assetto organizzativo dell'azienda sono i tecnici che svolgono l'attività presso i clienti, e che diventano un primo "biglietto da visita" per l'azienda nel rapporto con la clientela. La condivisione con essi della missione e delle politiche dell'azienda

diventano determinanti per la motivazione e l'impegno con cui è seguito il cliente.

### **2.3 Mission Organizzativa**

Il Sistema di Gestione per la Qualità di ADF SYSTEM SNC è certificato dal 2004 con il seguente campo di applicazione:

**COMMERCIALIZZAZIONE E ASSISTENZA TECNICA DI  
MACCHINE E SISTEMI PER L'UFFICIO ASSISTENZA TECNICA DI  
REGISTRATORI CASSA E SISTEMI GESTIONALI  
VERIFICA PERIODICA SUI MISURATORI FISCALI**

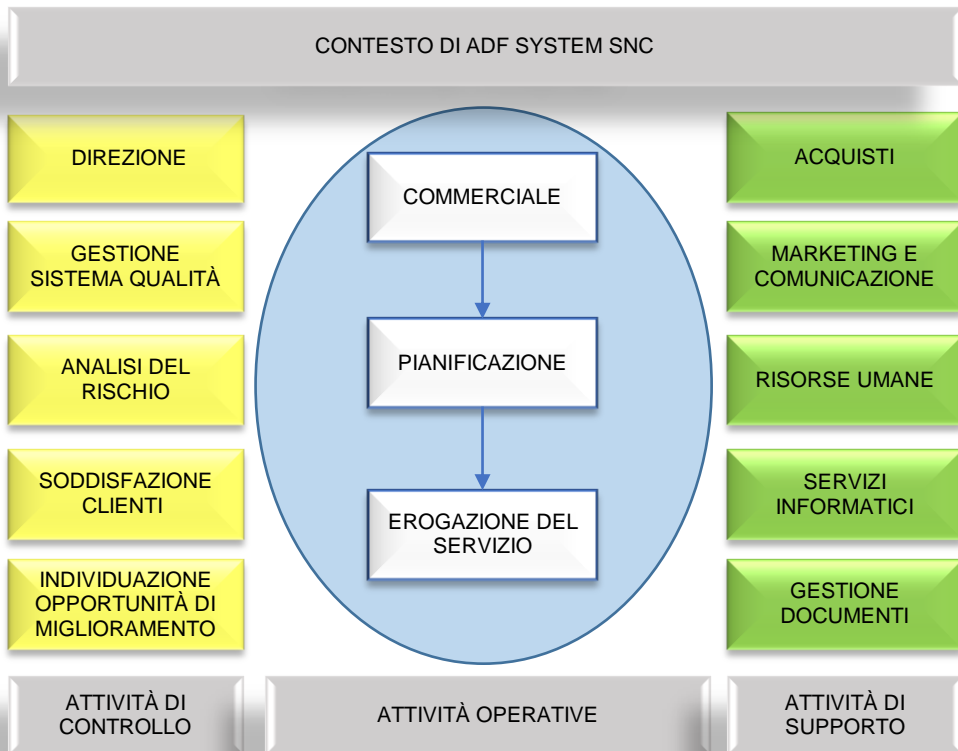
Semplicità e praticità sono i concetti a cui l'azienda si ispira da sempre, per creare soluzioni che permettano di erogare un servizio di qualità e commisurato alle esigenze e alle aspettative del cliente.

Un attento studio di ogni singola esigenza, soluzioni personalizzate, assistenza post-vendita, disponibilità e capacità nel risolvere ogni tipo di problematica sono gli elementi fondamentali che determinano giorno per giorno il successo di ADF SYSTEM nel settore delle attrezzature da ufficio.

### **2.4 L'organizzazione interna**

L'ADF SYSTEM, al fine di ottenere un miglior livello di efficacia ed efficienza nelle prestazioni, ha organizzato le sue attività per processi, garantendo così il controllo sul livello di concretizzazione degli obiettivi e l'identificazione delle azioni di miglioramento.

Di seguito una rappresentazione schematica delle attività dell'azienda:



## **3 LEADERSHIP**

### ***3.1 L'impegno della Proprietà***

Attraverso l'esperienza maturata in molti anni di attività, abbiamo stabilito la linea strategica, le politiche e gli obiettivi di miglioramento che meglio si sposano con il contesto aziendale. Consapevoli dell'importanza del nostro ruolo, come guida per tutto il personale di ADF SYSTEM SNC, siamo coinvolti direttamente nella definizione, attuazione e miglioramento del "Sistema di Gestione per la Qualità" in accordo con le prescrizioni della Norma UNI EN ISO 9001:2015.

E' nostro preciso impegno vigilare, quotidianamente, sull'andamento dell'azienda, valutando il fabbisogno di risorse e spronando all'occorrenza i lavoratori a svolgere le attività secondo le prassi definite, soddisfacendo le esigenze dei clienti e migliorando le performance aziendali.

### ***3.2 Politica della Qualità***

La Politica della Qualità definita e condivisa all'interno dell'azienda è orientata attraverso i seguenti livelli di qualità:

- Tempestività di intervento;
- Competenza e professionalità dei tecnici;
- Efficienza delle attrezzature utilizzate per gli interventi;
- Aspetti relazionali/comunicazionali con il personale a contatto con i clienti;
- Facile reperibilità dei tecnici;
- Tempestività di fornitura dei ricambi;
- Utilizzo di fornitori con uno standard qualitativo medio-alto.

Copia approvata della Politica della Qualità è resa disponibile a tutte le parti interessate che ne facciano richiesta. Coerentemente alle mutazioni del contesto, la Direzione si impegna ad aggiornare la Politica della Qualità.

### **3.3 Ruoli organizzativi, Autorità e Responsabilità**

L'ADF SYSTEM SNC ha predisposto una struttura organizzativa, all'interno della quale ha definito in riferimento al proprio scopo: Ruoli organizzativi, Responsabilità e Autorità. Qualora intervengano dei cambiamenti al contesto, la struttura organizzativa è predisposta per rimodellarsi e far fronte alle nuove esigenze.

## **4 PIANIFICAZIONE**

### ***4.1 Pianificazione delle attività per affrontare i Rischi e le Opportunità***

Analizzando il contesto aziendale e le esigenze delle parti interessate, l'ADF SYSTEM individua e analizza i rischi che possono influenzare in modo negativo le proprie attività e l'adeguatezza del prodotto/servizio, nonché le opportunità di miglioramento che possono derivare dai rischi stessi.

La metodologia utilizzata dall'azienda per l'analisi dei rischi e la gestione delle relative azioni di mitigazione/eliminazione prevede la valutazione analitica dei fattori di rischio esaminati, mettendo in relazione tra loro l'importanza strategica di un determinato fattore e il grado di controllo che l'azienda ha sul fattore stesso.

L'analisi dei rischi viene periodicamente revisionata, in occasione del Riesame della Direzione, per garantire la sua continua corrispondenza alle esigenze dei clienti e ai cambiamenti del contesto aziendale.

### ***4.2 Obiettivi***

Gli Obiettivi derivano direttamente dalla Politica della Qualità, e sono periodicamente monitorati, aggiornati, comunicati e condivisi.

### ***4.3 Pianificazione dei cambiamenti***

Ogni cambiamento interno all'azienda (es. infrastrutture, processi, servizi erogati), o del Contesto è analizzato e valutato attentamente considerando: lo scopo, le potenziali conseguenze sull'organizzazione, le azioni da intraprendere, le relative responsabilità e risorse necessarie.



## **5 ELEMENTI DI SUPPORTO**

### **5.1 *Le nostre Risorse***

ADF SYSTEM SNC, nello svolgimento delle proprie attività, valuta e monitora costantemente le risorse attualmente disponibili e provvede alla loro integrazione nel caso emergano specifiche necessità.

#### **5.1.1 Persone**

L'ADF SYSTEM ritiene fondamentale il ruolo delle persone all'interno della propria organizzazione, e per tale motivo si impegna a valorizzarle sulla base delle loro capacità e talenti, alla ricerca delle migliori performance.

#### **5.1.2 Sede operativa**

La sede della ditta è dotata di uno spazio espositivo, di una zona uffici, all'interno dei quali vengono effettuate riunioni con il personale ed incontri con clienti, collaboratori e fornitori, nonché tutte le attività necessarie per fornire un adeguato supporto al personale e l'assistenza richiesta dai clienti in tempi rapidi.

Tale struttura è dotata delle attrezzature Hardware e Software idonee allo svolgimento delle attività preposte e il mantenimento dei dati confidenziali in modo controllato e protetto.

La sede è dotata anche di un'area dedicata ad attività di preparazione e collaudo dei prodotti da installare presso il cliente, e allo stoccaggio dei materiali necessari per le varie attività.

#### **5.1.3 Conoscenze e Competenze**

La crescita delle competenze di ADF SYSTEM è basata sulla costante ricerca di soluzioni ottimali da fornire ai propri clienti.

L'azienda, per erogare un servizio che soddisfi in tempi rapidi le esigenze dei clienti e del mercato, si affida a personale dotato di una buona esperienza nel settore.

Oltre alle conoscenze tecniche, sono richieste anche buone doti comunicative e buona capacità di rapportarsi con i clienti.

Il mantenimento dei buoni rapporti con la clientela è considerato dall'azienda la base da cui partire per il raggiungimento dei propri obiettivi.

La definizione delle competenze avviene attraverso un'analisi da cui emergono:

- Il Livello di istruzione, Esperienza e Conoscenze linguistiche;
- Le Competenze sui Servizi Offerti;
- Le Competenze Normative/legislative;
- Le Attitudini personali (Doti di leadership, relazione, comunicazione, innovazione e capacità di approccio logico ed ordinato);

Dove le competenze risultano insufficienti, secondo le esigenze dell'azienda, vengono previsti e pianificati nei tempi stabiliti degli adeguati percorsi di formazione.

## **5.2 Consapevolezza e Condivisione**

Tutto il personale è consapevole:

- della Politica e degli Obiettivi dell'azienda;
- dell'importanza del loro apporto alle performance aziendali;
- delle ripercussioni di eventuali comportamenti non in linea con le prassi definite sui Clienti e sul Sistema di Gestione;

Tali argomenti vengono trattati e discussi tra le risorse durante apposite riunioni interne.

## **5.3 Comunicazione**

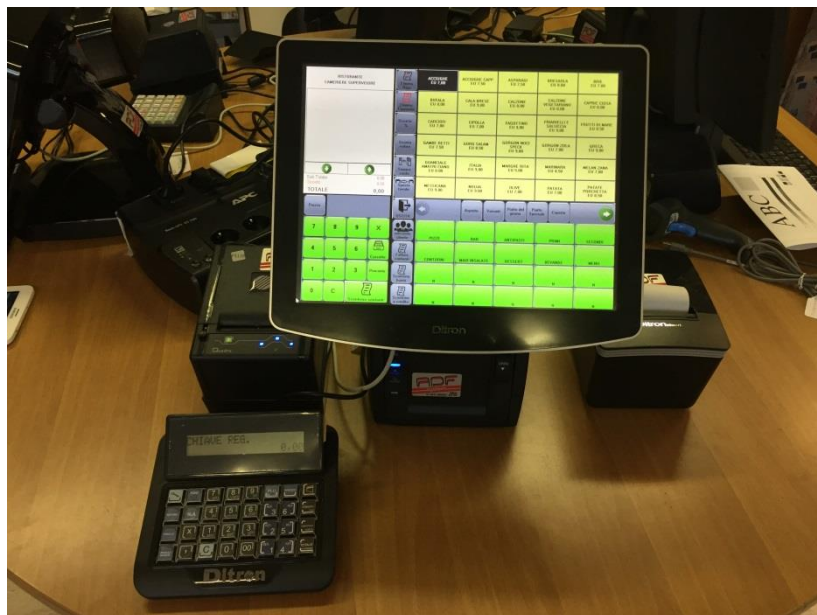
ADF SYSTEM ritiene che la comunicazione sia uno strumento essenziale per proporsi sul mercato.

Colloqui personali, riunioni tra le risorse e la corrispondenza mail o telefonica sono gli strumenti utilizzati per la comunicazione interna e verso l'esterno, che risultano fondamentali per il monitoraggio delle attività in atto e l'individuazione delle opportunità di miglioramento.

## 5.4 Informazioni documentate

Documenti e informazioni sono utilizzati per sostenere il corretto funzionamento delle attività interne di ADF SYSTEM, nonché per dare riscontro della loro efficacia.

Dovendo gestire anche documentazione contenente informazioni confidenziali, l'azienda è sensibile alla salvaguardia e alla protezione di tali documenti e procede alla loro conservazione attraverso i backup periodici.



## **6 EROGAZIONE DEL SERVIZIO**

### **6.1 Pianificazione e Controllo**

L'ADF SYSTEM SNC, per poter soddisfare le esigenze dei propri clienti, ha definito delle prassi per la pianificazione, attuazione e controllo delle proprie attività.

La perseveranza nella loro applicazione consente all'azienda di possedere una base solida su cui svilupparsi e proteggersi dai rischi valutati e/o reagire prontamente in caso di imprevisti.

Si pone particolare attenzione all'attività commerciale con la raccolta delle esigenze dei clienti, all'identificazione delle risorse necessarie ed all'erogazione del servizio vera e propria.

### **6.2 Individuazione delle esigenze del Cliente**

#### **6.2.1 Definizione delle esigenze del cliente**

L'ADF SYSTEM ritiene che gli incontri commerciali siano fondamentali per creare i presupposti per comprendere e soddisfare le richieste dei clienti. Nella fase commerciale, infatti, vengono raccolte ed esaminate le informazioni utili per la stesura dell'offerta, per la corretta progettazione ed erogazione del servizio.

#### **6.2.2 Comunicazione con il cliente**

La funzione Commerciale fornisce la massima disponibilità ai clienti per condividere informazioni in merito ai luoghi di lavoro, agli aggiornamenti tecnici ed agli aspetti amministrativi.

L'azienda interviene con la sua professionalità per affiancare il cliente e trovare le soluzioni appropriate e immediate alle loro esigenze.

### **6.3 Progettazione dei Servizi**

L'azienda non esegue attività di progettazione, ma lavora esclusivamente su specifiche fornite dal cliente e/o dalle normative di riferimento. Non è pertanto applicabile nell'ambito del campo di applicazione del Sistema Qualità il punto 8.3 relativo all'attività di progettazione.

## **6.4 Partner e Fornitori**

ADF SYSTEM SNC, per erogare servizi di qualità, si avvale delle prestazioni di fornitori esterni.

### **6.4.1 Tipo ed estensione del controllo sulle forniture**

L'azienda è consapevole che la scelta di affidare a dei professionisti esterni determinate forniture ha un grande impatto sulla sua capacità di soddisfare le esigenze dei clienti. Per tale motivo, tutti i fornitori sono sottoposti alla fase di qualificazione iniziale e le loro performance vengono monitorate e valutate nel tempo in base a dei criteri opportunamente stabiliti.

L'azienda si impegna a comunicare le informazioni necessarie per definire in modo chiaro, completo ed univoco le caratteristiche delle forniture sia di servizio (es. collaboratori esterni) che di prodotti (ordini di acquisto).

## **6.5 Erogazione del servizio**

Il rispetto delle procedure definite e il continuo monitoraggio sulle attività dei propri lavoratori garantisce che il servizio erogato rispetti gli standard qualitativi imposti da ADF SYSTEM.

Qualora, sulla base dell'indicazione del Cliente o su esigenza interna dell'azienda, emergesse la necessità di apportare delle modifiche al servizio, queste vengono introdotte considerando la loro fattibilità ed il loro impatto sulla qualità del servizio finale, previa comunicazione al cliente.

## **6.6 Controllo delle Non Conformità**

Le Non Conformità rilevabili a fronte dello scostamento dai requisiti, sono riconducibili alle criticità sul servizio erogato, sulle forniture, sui reclami dei clienti e su aspetti organizzativi.

Tutte le non conformità vengono costantemente visionate dalla Direzione, che definisce, in base alla loro gravità e alla loro tipologia, le azioni idonee per affrontarne le conseguenze ed eliminarne le cause.

## **7 VALUTAZIONE DELLE PERFORMANCE**

### **7.1 Monitoraggio, Misurazione, Analisi e Valutazione**

Le azioni di monitoraggio e misurazione hanno lo scopo di valutare l'efficacia del Sistema Qualità di ADF SYSTEM SNC e le sue prestazioni.

#### **7.1.1 Soddisfazione Cliente**

La soddisfazione del Cliente è l'indicatore di riferimento per la nostra azienda. Il Responsabile Qualità e il Responsabile Commerciale si occupano della raccolta e gestione delle informazioni attinenti alla soddisfazione del cliente.

#### **7.1.2 Analisi degli indicatori di performance**

L'ADF SYSTEM individua, raccoglie ed analizza, inoltre, i dati relativi all'efficienza dei processi e alla professionalità del personale.

L'elaborazione di tali dati consente il calcolo di alcuni indicatori, i cui valori vengono monitorati periodicamente, in particolare in sede di Riesame della Direzione.

### **7.2 Audit Interni**

ADF SYSTEM effettua, periodicamente ed in modo pianificato, gli Audit Interni per verificare l'efficacia e l'efficienza dei suoi processi e la loro conformità ai requisiti della Norma UNI EN ISO 9001:2015.

Annualmente, viene stabilito il programma degli Audit Interni, che definisce le tempistiche ed individua le persone responsabili della loro esecuzione.

I responsabili della conduzione degli Audit Interni devono essere adeguatamente qualificati e assicurare l'efficacia della verifica ispettiva.

### **7.3 Riesame della Direzione**

Annualmente viene eseguito il Riesame della Direzione, allo scopo di constatare l'idoneità, adeguatezza ed efficienza del Sistema Qualità, a fronte dei cambiamenti nel contesto esterno e all'interno dell'azienda.

L'elaborazione di tale documento permette di conoscere l'andamento reale dell'azienda e di individuare azioni strategiche per perseguire il miglioramento delle performance.



## Sommario

|           |                                      |           |
|-----------|--------------------------------------|-----------|
| <b>1</b>  | <b>VISION</b>                        | <b>2</b>  |
| <b>2</b>  | <b>CONTESTO</b>                      | <b>2</b>  |
| <b>3</b>  | <b>LEADERSHIP</b>                    | <b>6</b>  |
| <b>4</b>  | <b>PIANIFICAZIONE</b>                | <b>8</b>  |
| <b>5</b>  | <b>ELEMENTI DI SUPPORTO</b>          | <b>9</b>  |
| <b>6</b>  | <b>EROGAZIONE DEL SERVIZIO</b>       | <b>12</b> |
| <b>7</b>  | <b>VALUTAZIONE DELLE PERFORMANCE</b> | <b>14</b> |
| <b>8</b>  | <b>MIGLIORAMENTO</b>                 | <b>15</b> |
| <b>9</b>  | <b>RIFERIMENTI NORMATIVI</b>         | <b>15</b> |
| <b>10</b> | <b>TERMINI E DEFINIZIONI</b>         | <b>15</b> |