



## POLITICA PER LA QUALITÀ

Roma, 25 maggio 2020

LAND ha certamente adottato una buona Politica per la Qualità, ma in questo momento così particolare è importante rivolgere la ns. attenzione ai fatti che stiamo vivendo per capire se e come dobbiamo agire per comprendere ed affrontare il cambiamento che la pandemia ci sta imponendo, attivando le necessarie contromisure, i necessari nuovi modi di vivere e lavorare.

Infatti, riteniamo sia estremamente importante rivolgere la ns. attenzione a quanto è accaduto in Italia e nel mondo a seguito dell'emergenza Covid-19 nei primi mesi del 2020. Infatti, nel mese di gennaio 2020, quindi ancor prima della stesura del ns. "Riesame della Direzione" e di questa "Politica per la Qualità", si è cominciato a percepire che quello che poteva sembrare un problema legato al solo territorio cinese è diventato un problema di portata mondiale e l'Italia è stato uno dei primi paesi a entrare in emergenza sanitaria, bloccando di fatto ogni attività fin dal mese di febbraio nel nord Italia e poi da marzo bloccando l'intera nazione.

Ci siamo trovati all'improvviso a dover affrontare un problema equiparabile ad uno stato di guerra, il paese ingessato, ogni attività bloccata e il sentore manifesto che qualcosa di molto grave, che ai più era sconosciuto in quanto avevamo vissuto per decenni in uno stato di grazia, stava sconvolgendo la ns. vita sia privata che lavorativa.

Eravamo una delle aziende che potevano continuare a svolgere il proprio lavoro ma, di fatto, ci siamo trovati nella impossibilità di rapportarci con la maggior parte dei ns. interlocutori, sia clienti che fornitori, e solo dopo parecchi giorni abbiamo cominciato a capire come muoverci per affrontare il problema sotto l'aspetto lavorativo.

Fino alla terza settimana di marzo abbiamo affrontato il problema giorno per giorno, seppure fin dall'inizio abbiamo capito che l'emergenza ci doveva indurre alla massima attenzione nella gestione dei rapporti lavorativi sia interni che verso l'esterno dell'azienda. Ancor prima che ci fossero date le direttive governative abbiamo istituito i moduli di accesso e adottato l'uso delle DPI, in definitiva siamo stati attenti ed abbiamo adottato il fare del "buon padre di famiglia".

Noi dobbiamo ritenere che questo fattore cambierà, molto probabilmente, la ns. vita non solo privata ma anche lavorativa, inducendoci ad attuare un nuovo modello di lavoro.

Come potremo continuare a garantire il ns. modello di Qualità, cosa dovremo modificare?

Certamente il distanziamento sociale ci porterà nuovi atteggiamenti lavorativi, potremo sviluppare meno contatti commerciali per come erano pensati fino ad oggi con gli incontri de visu. Negli ultimi tre mesi di lock down i ns. contatti sono stati relegati nel 90% dei casi a quelle che vengono chiamate call, attraverso i più comuni sistemi di comunicazione, da Teams a Zoom a Skype a TeamLink a Jitsi etc.

Già da molti anni il mondo commerciale stava vivendo l'arrembaggio dei grandi operatori del mercato virtuale ma noi, seppure consapevoli di questo, abbiamo sempre ritenuto che per noi che rivolgevamo maggiormente la ns. attenzione ai Grandi Clienti fosse necessaria la visita, l'incontro, la capacità espressiva di comunicare.

Ora tutto questo, molto probabilmente, subirà un fortissimo rallentamento e coloro che sapranno meglio comunicare in modo virtuale saranno i vincitori del mercato, anche su quei mercati in cui fino a poco tempo fa si pensava di poterne fare a meno o che non fosse così importante.

Alla base ci sarà sempre ciò che sappiamo fare, i ns. prodotti, le ns. soluzioni SW che, fra l'altro, mai più di oggi sono assolutamente utili e necessarie perché favoriscono la comunicazione digitale, l'autenticazione delle persone e dei documenti, ma il saper raccontare tutto questo in modo virtuale sarà la vera nuova scommessa di LAND.

Negli ultimi tre mesi, essendoci resi conto di questo nuovo approccio, abbiamo lavorato per adeguare il ns. sito, abbiamo creato il negozio on line per il rilascio delle firme digitali e stiamo lavorando su un ns. sistema di videoconferenza su piattaforma Jitsi. In pratica stiamo cercando di farci trovare, riconoscere e apprezzare nel modo che i mercati stanno prediligendo. E abbiamo anche pubblicato un blog on line per aprire dibattiti, dare risposte, partecipare il mondo social.....

"Ahimè .....ci mancheranno molto i negozi di una volta, il contatto umano con il venditore di banco!"

....spesso questo è ciò che si sente dire da molte persone ed è anche la preoccupazione di molti, la morte delle microimprese e delle PMI .....ma quanti fra questi commentatori oggi rinunciano a servirsi di Amazon.....?!

Il processo è irreversibile, potranno cambiare i siti di produzione, la loro concentrazione appannaggio di un solo grande Paese come la Cina....sempre che la pandemia dovesse portare i Governi a rivedere il modo di pensare i Paesi e la loro capacità di sostenersi in autonomia o quasi, ma il modo di commercializzare non crediamo possa subire un nuovo cambiamento, favorendo di fatto un ritorno al negozio di rione e tantomeno al venditore porta a porta....!

La ns. Politica per la Qualità d'ora in poi sarà anche questo.....sarà fondamentale cambiare nel modo migliore possibile il ns. modo di comunicare.

Ora daremo una istituzionale descrizione della ns. Politica per la Qualità e ne tratteremo i concetti basilari tenendo in considerazione quanto appena enunciato.

Il Sistema di Gestione per la Qualità adottato da LAND, già certificato fin dal 1996 in conformità alla norma UNI EN ISO 9002:1994, è stato adeguato alla ISO 9001:2000 ed infine all'ultima versione del 2008 sulla base di quanto attuato finora, per dare visibilità al mercato del proprio modo di operare.

Inoltre, nel corso del mese di aprile '15 è stato superato lo stage di verifica del sistema di qualità ISO:27001. Tale certificazione si è resa necessaria per poter erogare servizi informatici in cloud, in particolare alla Pubblica Amministrazione. A tal uopo, è stato implementato un sistema per la gestione del rischio e la protezione delle informazioni e degli asset ICT ed è stata approvata la "Politica per la sicurezza delle informazioni".

Pertanto, nel 2018 si è ritenuto di dover integrare in un solo documento entrambe le "Politiche per la Qualità", al fine di identificare attività, obiettivi e misure da adottare.

Il Sistema di Qualità integrato verte su tutte le attività relative alla *mission* aziendale:

- Ideazione e commercializzazione di soluzioni software;
- Vendita e noleggio di prodotti hardware per uffici;
- Servizi alle aziende (outsourcing, assistenza tecnica...);
- Erogazione di servizi cloud.

Attraverso la Politica aziendale vengono identificati come prioritari i seguenti macro-obiettivi:

- soddisfazione dei clienti;
- soddisfazione delle risorse interne;
- bontà degli obiettivi aziendali;
- efficacia dei processi produttivi;
- efficienza dei canali di comunicazione.

Il soddisfacimento dei requisiti di Qualità dei servizi erogati viene perseguito attraverso tutto il complesso delle attività descritte nei documenti di sistema:

- il Manuale Qualità ISO:9001 ed ISO:27001;
- le Procedure Operative;
- i Moduli e le registrazioni;
- le Istruzioni Operative.

LAND si pone come obiettivo la corretta implementazione e l'uso costante del SQ, finalizzato al soddisfacimento dei requisiti di Qualità dei servizi erogati, ed in particolare per garantire la protezione dei dati e delle informazioni da minacce di ogni tipo in merito all'erogazione dei servizi elencati nel punto 2.1 (Ambito di utilizzo) del manuale ISO:27001, adottando le linee guida ed i principi previsti dallo standard di sicurezza ISO 27001:2013, per realizzare, mantenere, controllare e migliorare il cosiddetto Information Security Management System (ISMS), identificando le seguenti attività come fondamentali per il soddisfacimento dei requisiti di Qualità:

- Identificazione e assegnazione delle risorse per la gestione del Sistema di Qualità aziendale;
- controllo del processo di produzione/erogazione del servizio, inteso come monitoraggio continuo delle attività descritte nelle procedure;
- protezione dei dati e delle informazioni contro ogni accesso non autorizzato;
- confidenzialità delle informazioni (accessibilità ai soli individui autorizzati);
- integrità delle informazioni (accuratezza e completezza);
- disponibilità delle informazioni per i processi di lavoro (certezza che le informazioni siano sempre a disposizione del personale incaricato);
- piena rispondenza legislativa e normativa in relazione ai servizi erogati;
- manutenzione e controllo del piano di continuità operativa (business continuity e disaster recovery);
- disponibilità, per tutto il personale, di un adeguato piano di formazione continua riguardante la sicurezza delle informazioni;
- segnalazione alle autorità competenti (Carabinieri o Polizia Postale) di tutte le violazioni accertate o sospette riguardanti la sicurezza informatica, previa analisi del Responsabile dei Processi di Sicurezza Informatica (27001:RPSI);
- utilizzo delle informazioni di ritorno dal Cliente, come verifica della soddisfazione dello stesso;
- utilizzo delle risultanze degli audit interni/esterni/terze parti;
- valorizzazione delle risorse interne;
- miglioramento dell'immagine di LAND anche mediante la diffusione della conoscenza acquisita nei processi produttivi;
- miglioramento continuo dell'efficacia del sistema di gestione aziendale
- miglioramento continuo del modo di comunicare l'azienda, i propri servizi e prodotti, il proprio modo di lavorare.

Esistono adeguate procedure per sostenere la "Politica per la sicurezza delle informazioni", che comprendono misure di protezione contro virus (Malware, Virus, Spyware, Keylogger, Trojan Horse, Adware, Scareware/Rogue, Ransomware, Worm, Rootkit/Bootkit, ecc.), la sicurezza delle password e piani di business continuity e disaster recovery. Le procedure sono indicate, come richiesto dalla normativa vigente sulla Privacy, nell'apposita documentazione.

Il Responsabile dei Processi di Sicurezza Informatica è il responsabile del mantenimento "Politica per la sicurezza delle informazioni" e fornirà consigli e supporto al personale coinvolto durante la sua attuazione.

Annualmente la Direzione si prefigge, in concomitanza con il Riesame della Direzione, di riesaminare gli obiettivi per la qualità - e le relative strategie previste per il loro raggiungimento - stabiliti in precedenza, e di valutare se confermarli, integrarli, modificarli o stabilirne di nuovi, in funzione dei risultati raggiunti, delle attività svolte e di quelle programmate ed infine dei progressi tecnologici e delle conoscenze relativi al proprio settore di attività, assegnando compiti e responsabilità alle funzioni interessate e stabilendo le tempistiche per il controllo delle azioni programmate, perseguendo un miglioramento continuo delle proprie prestazioni.

Lo scorso anno integrammo la ns. Politica con questo ulteriore messaggio che riteniamo possa continuare a vivere anche al tempo del Covid:

**A questo punto cosa pensiamo di aver fatto ? ...** abbiamo realizzato un compito, siamo stati bravi ad enunciare i concetti principali, ma siamo riusciti a far capire a chi legge questo documento perché dovrebbe convincersi che quello che facciamo lo facciamo bene ....in qualità, ed i ns. collaboratori avranno compreso i valori che ci permetteranno di essere i migliori?.....quindi proverò a scrivere altro, a scrivere il mio pensiero di lavoro.

Nel 1993 LAND nasce per dare una risposta alla voglia mia e di un gruppo di collaboratori di essere i migliori imprenditori del settore in cui operavamo, che era la vendita ed assistenza di macchine per ufficio.

Da sempre LAND fu associata al nome di professionisti seri, affidabili, instancabili ed orgogliosi di primeggiare sul mercato per la fiducia e l'apprezzamento che il mercato stesso gli riservava.

Vincemmo molte gare e ci furono riconosciuti molti premi, ma la cosa che più mi fa piacere ricordare fu l'apprezzamento di un allora Direttore Generale di un grande Ente Pubblico. Mi chiamò per lamentare il malfunzionamento di una particolare stampante, convinto in quel momento che gliela avessimo fornita noi di LAND. Eravamo sempre presenti e quindi spesso vincevamo delle gare, pertanto lui fu indotto, come primo pensiero, ad individuarci come i papabili fornitori nonché colpevoli. Mi bastò ricordargli che mi ero permesso ai tempi in cui acquistavano quei prodotti di avanzare delle critiche consigliandogli di non comprarle. Erano tempi in cui non esisteva ancora la Consip, l'Anac e forse neppure il Garante della Privacy .... ritengo bei tempi per chi faceva il proprio lavoro onestamente e con grande passione. C'era grande soddisfazione a lavorare perché i risultati ti premiavano se eri bravo e serio. Ma torniamo al ns. Direttore .... appena gli ricordai che non eravamo stati noi a vendergli quei prodotti lui disse "...come ho potuto pensare che fossi stato tu e la tua azienda....tu non ci hai mai deluso e mai dato prodotti inadeguati..". Quello è stato per me il più grande riconoscimento che ho ed abbiamo ricevuto. Ho ed abbiamo guadagnato molto in passato ...oggi è tutto molto più difficile per problematiche che è troppo lungo spiegare... ma la più grande soddisfazione viene da quella frase. Ricorderò tante cose e molte le dimenticherò, ma questa la ricorderò sempre e non potrò mai dimenticarla.

Un uomo nel suo lavoro deve essere un professionista, deve saper consigliare e dietro un consiglio ci deve essere anche il coraggio di rinunciare se non si è convinti del servizio e/o del prodotto che si sta proponendo.

Per evitare di arrivare a fare una scelta di rinuncia occorre essere bravi ad individuare gli effettivi bisogni dei potenziali clienti, mai sottovalutare le necessità e mai sopravvalutarle ... con un occhio attento a ciò che potrebbe comportare una ns. analisi sbagliata. Una volta ci insegnavano che si doveva lavorare come fossimo un buon padre di famiglia. Ma di buoni padri di famiglia nel lavoro ne individuo sempre meno, seppure continuo a volerlo essere contro tutto e contro tutti e LAND deve essere questo, una azienda dove per primo viene l'interesse del ns. cliente.

Dobbiamo vedere e pensare con gli occhi e la testa dei ns. clienti, in alcuni casi potrebbe accadere che anche i ns. clienti non siano così preparati e visionari ma noi dobbiamo continuare sulla ns. strada, con la convinzione di essere nel giusto perché stiamo lavorando correttamente, senza ricercare il facile profitto bensì l'erogazione dei migliori necessari servizi.

Per fare questo, per arrivare a raggiungere il ns. obiettivo di essere fra i migliori sul mercato, dobbiamo:

- conoscere le esigenze e i bisogni dei nostri clienti e per raggiungere questo obiettivo dobbiamo necessariamente comunicare con loro. Si può comunicare andando dal cliente o facendo sì che il cliente si interessi ai ns. prodotti e ci chieda lui di comunicare, perché i ns. prodotti sono i migliori, comunque l'obiettivo resta quello di comunicare con il cliente per conoscere ciò di cui ha bisogno;
- capire come si sviluppa il nostro settore di mercato per modificare costantemente la ns. offerta in relazione al modificarsi dei bisogni ed essere sempre all'avanguardia;
- essere visionari, portare innovazione e non "copiare" perché chi copia arriva sempre secondo, ma secondo significa essere ultimo. Il secondo non vende nulla. Noi non partecipiamo ad un evento sportivo, noi lavoriamo per pagarci gli stipendi;
- convincerci che il successo dei nostri clienti può essere il ns. successo, se abbiamo contribuito a far sì che il loro successo sia ottenuto attraverso i ns. servizi.

Per ottenere questi risultati dobbiamo:

- modificare ogni ns. atteggiamento al fine di creare una cultura aziendale fondata sul principio del miglioramento continuo. Ogni responsabile deve pensare da buon padre di famiglia e deve farlo ogni giorno perché il suo reparto migliori con lui e vedendo lui;

- le aziende sono principalmente fatte di persone e ognuno di noi deve essere consapevole di essere parte importante ed insostituibile dell'azienda perché può vantare competenze ed esperienze. I più anziani dovranno condividere le loro esperienze con i più giovani, che dovranno apprendere e mettere in gioco il loro entusiasmo, tutto per fare in modo che cresca la professionalità e dia sfogo a quella creatività necessaria per creare una squadra vincente. Dovremo essere orgogliosi di ciò che siamo e trasmettere il ns. orgoglio per quello che facciamo, solo così potremo raggiungere il successo;
- costruire il potenziale e offrirlo al mercato per colmare alcune lacune che presenta il mercato stesso, provando ad imporci come punto di riferimento per i clienti già nostri o potenziali;
- coinvolgere anche i nostri Fornitori nella ns. vision, condividendo esigenze ed aspettative nostre e dei nostri Clienti;
- far sì che il mercato possa condividere con noi l'orgoglio di utilizzare i ns. servizi/prodotti.

Quindi cosa dovremo fare?

- **Rep.to Commerciale:** dovrà approfondire in fase di offerta / primo contatto le esigenze specifiche di ogni cliente per consigliarlo al meglio, guidandolo all'interno della nostra gamma di servizi/prodotti, proponendogli personalizzazioni specifiche che soddisfino le sue esigenze con qualità e precisione speciali;
- **Rep.ti Produttivi:** migliorare il nostro sistema di pianificazione per ridurre i tempi di consegna in modo importante, adottando le migliori pratiche di produzione dei servizi;
- **Direzione e responsabili** dovranno attuare il più ampio coinvolgimento di tutti i collaboratori perché questo sarà base fondamentale per il continuo miglioramento dei nostri servizi/prodotti e del nostro ambiente di lavoro.

Ogni responsabile pertanto dovrà:

1. fare in modo che i collaboratori ricevano informazioni puntuali e continue sulla prestazione e sull'organizzazione;
2. fare in modo che i collaboratori possano apprendere le conoscenze e le competenze adeguate per contribuire agli obiettivi organizzativi;
3. dare ai collaboratori il potere di prendere decisioni significative;
4. aiutare i collaboratori a comprendere il significato e l'impatto del loro lavoro;
5. riconoscere il contributo dei collaboratori in funzione dei risultati dell'organizzazione.

A tutto questo dovremo aggiungere la capacità di saper cavalcare il cambiamento, come abbiamo scritto nella prima parte del documento dovremo saper comunicare per quello che il mondo si è abituato a vedere...la comunicazione sociale ed invasiva, ma utile e professionale e dovremo saper essere costanti e risoluti.

La politica della Qualità di LAND è pubblicata sul sito internet istituzionale alla pagina:

<https://www.land.it/iso-9001-qualita>

**LAND**

L'amministratore Unico



Ettore Alloggia

