

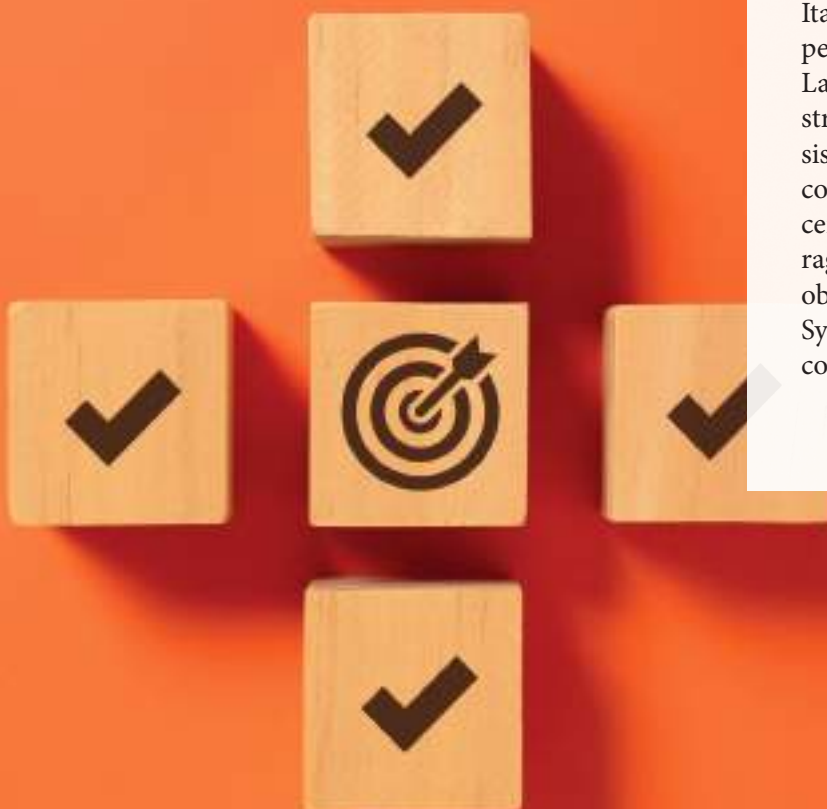


CASO
STUDIO
FC Consulting Group

*Sistema di
Gestione
per la
Qualità*

PREMESSA

Questo caso studio si concentra su una delle maggiori società di consulenza e formazione in Italia, specializzata in e-learning per la pubblica amministrazione. La società ha preso la decisione strategica di implementare un sistema di gestione per la qualità, con l'obiettivo di ottenere la certificazione ISO 9001. Per raggiungere questo ambizioso obiettivo, l'azienda ha coinvolto Systema Consulting, esperti in consulenza sulle certificazioni ISO.



*Implementazione di un Sistema di Gestione per
la Qualità in FC Consulting Group Spa una*

In un panorama aziendale in rapida evoluzione, la necessità di mantenere elevati standard qualitativi è diventata una priorità assoluta per le imprese che desiderano rimanere competitive. Per una società leader in Italia nella formazione in e-learning sulla pubblica amministrazione, la sfida era ancora più grande. La missione di offrire prodotti e soluzioni di eccellenza ai propri clienti richiedeva un sistema robusto e ben strutturato che potesse gestire non solo le aspettative dei clienti ma anche le esigenze degli altri stakeholder coinvolti, come fornitori e collaboratori interni.

Per affrontare queste sfide multifaccettate, la società ha preso una decisione strategica: implementare un sistema di gestione per la qualità (SGQ) conforme allo standard internazionale ISO 9001. Implementare un SGQ non è un compito semplice; richiede una pianificazione accurata, un coinvolgimento multi-dipartimentale e una rigorosa gestione dei processi.

Per facilitare questa complessa transizione e garantire il successo del progetto, la società ha deciso di collaborare con Systema Consulting, una consulenza specializzata in certificazioni ISO, privacy e sicurezza nei luoghi di lavoro. Con anni di esperienza nel campo e un approccio orientato ai risultati, Systema Consulting si è dimostrata il partner ideale per guidare l'azienda attraverso le molteplici fasi dell'implementazione del sistema di gestione per la qualità.

Il coinvolgimento di Systema Consulting ha fornito alla società non solo l'expertise tecnica necessaria ma

anche una prospettiva esterna e obiettiva, essenziale per identificare aree di miglioramento e per implementare cambiamenti efficaci.

Questo caso studio esplorerà le sfide, le azioni e i risultati delle tre fasi principali di questo progetto, evidenziando il ruolo cruciale giocato da Systema Consulting nell'ottenimento della certificazione ISO 9001 e nel generale miglioramento dei processi e della qualità dei servizi offerti dalla società.

titolo

SFIDA

La prima sfida consisteva nel gestire efficacemente una vasta gamma di processi, sia di natura tecnico/operativa che gestionale. L'obiettivo era assicurare che ogni aspetto del lavoro fosse conforme agli elevati standard qualitativi richiesti dalla certificazione ISO 9001.

AZIONE

Con l'expertise di Systema Consulting, è stato istituito un team multidisciplinare dedicato, costituito da specialisti in vari settori. Questo team ha poi adottato un approccio sistemico per esaminare, valutare e ottimizzare i processi aziendali esistenti. Durante questa fase, sono stati identificati i punti deboli e le aree di miglioramento, e sono state sviluppate strategie per affrontarli.

RISULTATI

Il risultato è stato un allineamento più stretto con gli standard ISO 9001, preparando il terreno per l'ottenimento della certificazione. La standardizzazione dei processi ha portato a una maggiore efficienza e a un controllo di qualità più rigoroso, posizionando l'azienda come un candidato ideale per la certificazione.



titolo

SFIDA

La seconda sfida riguardava il coinvolgimento degli stakeholder nel nuovo sistema di gestione per la qualità. Era essenziale che tutti, dai fornitori ai clienti ai membri del team, fossero a bordo e allineati con i nuovi processi e gli obiettivi.

AZIONE

Systema Consulting ha utilizzato la sua vasta esperienza nella gestione delle relazioni con gli stakeholder per sviluppare un piano di comunicazione strategica. Questo includeva incontri regolari, aggiornamenti via e-mail, e sessioni di formazione per garantire che tutti gli stakeholder fossero informati e coinvolti.

RISULTATI

L'adozione di un piano di comunicazione mirato ha migliorato notevolmente l'efficacia della comunicazione interna ed esterna. Ciò ha portato a un ambiente di lavoro più collaborativo e ha facilitato l'implementazione di nuovi processi e politiche, contribuendo al successo generale del sistema di gestione per la qualità.



titolo

SFIDA

L'ultima sfida era fornire risposte tempestive ed efficaci alle richieste dei clienti, un fattore chiave per qualsiasi azienda che cerca di eccellere nel suo campo.

AZIONE

Sotto la supervisione esperta di Systema Consulting, l'azienda ha implementato procedure standardizzate per la gestione delle richieste clienti. Questo ha incluso la creazione di un sistema di ticketing per tracciare le richieste e l'assegnazione di personale dedicato per gestire le interazioni con i clienti.

RISULTATI

L'implementazione di queste nuove procedure ha ridotto i tempi di risposta e migliorato la soddisfazione del cliente. Oltre a migliorare l'esperienza del cliente, questo ha avuto l'effetto collaterale di facilitare il percorso verso l'ottenimento della certificazione ISO 9001, dimostrando la capacità dell'azienda di soddisfare le esigenze dei suoi clienti in modo efficiente.



L'implementazione del sistema di gestione per la qualità è stata un grande successo, in gran parte grazie all'expertise fornita da Systema Consulting. L'ottenimento della certificazione ISO 9001 ha rappresentato un punto di svolta per l'azienda, migliorando sia la qualità dei servizi erogati che l'efficienza operativa. Oltre a questi risultati tangibili, l'azienda ha visto un rafforzamento della sua immagine aziendale, consolidando la sua posizione come leader nel settore dell'e-learning per la pubblica amministrazione.





Via C.A. Jemolo, 303 - Roma 00156

06 41229361

www.scitalia.com