

Il presente documento è frutto di un lavoro realizzato in concerto tra le aziende appartenenti al Gruppo TIS. Realtà tutte queste che condividono e perseguono una politica che pone al centro delle proprie attività la figura del cliente. Il livello di soddisfazione del cliente, sia interno (a livello cioè delle relazioni che intercorrono tra i vari comparti della struttura aziendale) che esterno, viene periodicamente misurato attraverso la programmazione di momenti di verifica e approfondimento relativi ai servizi e ai prodotti offerti. Andare incontro alle esigenze del cliente si concretizza nell'offerta e nell'adeguamento di tutti i processi alle richieste sia esplicite che implicite rilevate, nonché attraverso un monitoraggio del raggiungimento degli obiettivi concordati in fase contrattuale.

Il cliente assume quindi un ruolo centrale per il successo delle società del Gruppo TIS. Da qui l'importanza di conoscerlo a fondo, prevedendo e anticipando risposte di cui ha bisogno, attraverso l'erogazione di servizi e prodotti rispondenti alle proprie esigenze, così da giungere ad un'elevata customer satisfaction.

Le società del Gruppo TIS condividono i seguenti obiettivi:

- garanzia dei diritti di tutti i lavoratori e collaboratori sul posto di lavoro;
- garanzia della sicurezza e salubrità sul posto di lavoro attuata per la capogruppo anche attraverso il Sistema OHSAS 18001 certificato;
- attenzione al rispetto dell'ambiente attraverso il Sistema Ambientale ISO 14001 la cui certificazione per la capogruppo è prevista entro il 2017;
- il miglioramento dell'immagine e della reputazione sul mercato, attraverso il potenziamento del numero clienti, incremento del fatturato, espansione territoriale e penetrazione in nuove aree di mercato;
- la soddisfazione delle parti interessate (clienti, soci, utenti, dipendenti, fornitori) e quindi: raggiungendo degli obiettivi di budget, riduzione del numero dei reclami, elevato livello di soddisfazione dei clienti, accordi di partnership con i fornitori;
- il rispetto degli impegni contrattuali espliciti ed impliciti;
- la cura della comunicazione verso il cliente;
- l'assistenza al cliente;
- l'adozione delle più moderne tecniche di supporto al cliente, grazie ad attività di formazione e aggiornamento per il management aziendale e i dipendenti che ricoprono ruoli di responsabilità.

Gli obiettivi specifici di ogni singola realtà aziendale saranno definiti annualmente dalle direzioni delle società del Gruppo TIS e diffusi a tutte le parti interessate.