

SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

Soddisfazione del cliente e reclami

GMK Sistemi S.r.l. è una società italiana specializzata nella consulenza, progettazione, implementazione e gestione di soluzioni IT e ICT rivolte principalmente a piccole e medie imprese e studi professionali.

L'azienda opera come partner tecnologico unico, adottando un approccio consulenziale, proattivo e orientato alla continuità operativa, alla qualità dei servizi, alla sicurezza delle informazioni e all'efficienza dei processi aziendali.

Le competenze di GMK Sistemi comprendono infrastrutture hardware e software, reti cablate e wireless, servizi cloud, cybersecurity, outsourcing IT, comunicazione unificata, noleggio operativo di tecnologie e automazione dei processi. L'organizzazione assicura supporto tecnico remoto e presso le sedi dei clienti, monitoraggio continuo, aggiornamento tecnologico e soluzioni personalizzate sulla base dei requisiti, dei rischi operativi e degli obiettivi concordati con il cliente.

Codice	PROC-CLI-001
Data documento	20/07/2026
Versione	00
Approvato da	Alta direzione

PRESENTAZIONE

Il presente documento è parte del Sistema di Gestione per la Qualità di GMK Sistemi S.r.l. ed è stato predisposto con un'impostazione coerente con la ISO 9001:2015 e con l'Amendment 1:2024 relativo alla considerazione dei cambiamenti climatici nel contesto dell'organizzazione e nelle esigenze delle parti interessate.

SCOPO

Raccogliere, analizzare e utilizzare la percezione dei clienti e gestire reclami e insoddisfazioni in modo tempestivo, trasparente e orientato al miglioramento.

DESCRIZIONE DELL'AZIENDA

GMK Sistemi S.r.l. è una società italiana specializzata nella consulenza, progettazione, implementazione e gestione di soluzioni IT e ICT rivolte principalmente a piccole e medie imprese e studi professionali. L'azienda opera come partner tecnologico unico, adottando un approccio consulenziale, proattivo e orientato alla continuità operativa, alla qualità dei servizi, alla sicurezza delle informazioni e all'efficienza dei processi aziendali.

Le competenze di GMK Sistemi comprendono infrastrutture hardware e software, reti cablate e wireless, servizi cloud, cybersecurity, outsourcing IT, comunicazione unificata, noleggio operativo di tecnologie e automazione dei processi. L'organizzazione assicura supporto tecnico remoto e presso le sedi dei clienti, monitoraggio continuo, aggiornamento tecnologico e soluzioni personalizzate sulla base dei requisiti, dei rischi operativi e degli obiettivi concordati con il cliente.

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Il Sistema di Gestione per la Qualità si applica alla progettazione, fornitura, configurazione, installazione, assistenza, manutenzione e monitoraggio di soluzioni IT e ICT; alla gestione di infrastrutture hardware e software, reti, servizi cloud e cybersecurity; all'erogazione di servizi di outsourcing IT, unified communication, noleggio operativo e automazione dei processi per PMI e studi professionali.

RIFERIMENTI

- ISO 9001:2015 - Sistemi di gestione per la qualità - Requisiti.
- ISO 9001:2015/Amd 1:2024 - Cambiamenti relativi alle azioni per il clima.
- ISO 9000:2015 - Fondamenti e vocabolario.
- Normativa applicabile ai servizi IT, ai contratti, alla protezione dei dati, alla sicurezza sul lavoro e agli obblighi fiscali e societari.
- Contratti, SLA, ordini, offerte, specifiche tecniche e istruzioni operative aziendali.

CAMPO DI APPLICAZIONE

Si applica a tutti i clienti, servizi, progetti, ticket, rinnovi, survey, feedback, recensioni, contestazioni e reclami formali o informali.

RUOLI E RESPONSABILITÀ

Ruolo	Responsabilità
Commerciale	Mantiene relazione, raccoglie feedback e coordina risposte.
Responsabile Tecnico	Analizza aspetti tecnici e attua correzioni.
Responsabile SGQ	Registra reclami, analizza trend e verifica azioni.

Ruolo	Responsabilit�
Alta Direzione	Gestisce reclami rilevanti e decisioni su compensazioni o cambiamenti.

MODALITA OPERATIVE

1. Raccolta della percezione

- Utilizzare survey, interviste, rinnovi, ticket, tempi, referenze, reclami e indicatori di utilizzo.

2. Registrazione del reclamo

- Registrazione cliente, data, servizio, descrizione, evidenze, impatto, responsabile e scadenza.
- Confermare ricezione al cliente.

3. Analisi e risposta

- Valutare fatti, requisiti, cause, responsabilit  e azioni immediate.
- Comunicare risposta chiara, tempi e referente.

4. Correzione e azione correttiva

- Ripristinare conformit ; se necessario avviare analisi causa e azione correttiva.

5. Chiusura e verifica

- Confermare esito con il cliente, registrare accettazione o ulteriori osservazioni e verificare efficacia.

6. Analisi dei trend

- Presentare risultati nel riesame di direzione e trasformare trend in obiettivi o piani di miglioramento.

REGISTRAZIONI ED EVIDENZE

Registrazione	Responsabile	Conservazione
Survey e feedback	Commerciale	5 anni
Registro reclami	Responsabile SGQ	5 anni
Risposte e comunicazioni	Commerciale	5 anni
Azioni correttive collegate	Responsabile SGQ	5 anni

INDICATORI DI PRESTAZIONE

Indicatore	Criterio/obiettivo	Frequenza
Soddisfazione media	$\geq 4,3/5$	Semestrale
Reclami con prima risposta entro 1 giorno	$\geq 95\%$	Mensile
Reclami chiusi entro 5 giorni lavorativi	$\geq 90\%$	Mensile
Tasso rinnovo servizi gestiti	$\geq 95\%$	Annuale

RIFERIMENTI E DOCUMENTI COLLEGATI

- Manuale SGQ
- Politica per la Qualit 

- Procedure SGQ
- Contratti, SLA, ordini, ticket e registrazioni applicabili

REVISIONE DEL DOCUMENTO

Versione	Data	Descrizione modifica
00	20/07/2026	Prima emissione