

1. Registro soddisfazione cliente e reclami

Registro soddisfazione cliente e reclami

Il presente registro costituisce uno strumento fondamentale per la gestione sistematica della soddisfazione del cliente e del trattamento dei reclami, in conformità ai requisiti delle norme ISO 9001 (clausole 9.1.2 e 10.2) e ISO/IEC 27001 (clausole 7.5 e 9.1). DNS Informatica SAS, operante nel settore ICT-IT consultancy e soluzioni, utilizza questo registro per monitorare, analizzare e migliorare continuamente la qualità dei servizi erogati, garantendo altresì la protezione delle informazioni trattate durante il processo.

1. Scopo e campo di applicazione

Il registro soddisfazione cliente e reclami è applicato a tutte le commesse e servizi forniti da DNS Informatica SAS, inclusi servizi di consulenza ICT, gestione infrastrutture, hosting, cybersecurity, VoIP e assistenza remota. Esso consente di raccogliere evidenze oggettive riguardo la percezione del cliente e di gestire tempestivamente eventuali non conformità o insoddisfazioni, in linea con il sistema di gestione per la qualità e la sicurezza delle informazioni.

2. Responsabilità

- **Responsabile Qualità:** garantisce la corretta tenuta, aggiornamento e revisione del registro, nonché l'analisi periodica dei dati per la definizione di azioni correttive e preventive.
- **Referente Customer Care:** raccoglie e registra le segnalazioni di soddisfazione e reclami, assicura la comunicazione con il cliente e coordina le attività di risposta e risoluzione.
- **Responsabile IT e Sicurezza:** verifica che le informazioni contenute nel registro siano trattate nel rispetto delle politiche di riservatezza, integrità e disponibilità definite dal sistema di gestione ISO/IEC 27001.

3. Modalità operative

Ogni segnalazione di soddisfazione o reclamo ricevuta tramite canali ufficiali (email, telefono, portale web, incontri diretti) viene registrata tempestivamente nel registro dedicato, che contiene almeno i seguenti dati:

Campo |

Descrizione |

Data ricezione |

Data in cui la segnalazione è stata acquisita |

Identificazione cliente |

Nome, ragione sociale e contatti del cliente |

Tipo di segnalazione |

Soddisfazione, reclamo, suggerimento |

Descrizione dettagliata |

Contenuto della segnalazione |

Responsabile incaricato |

Persona interna assegnata alla gestione della segnalazione |

Azioni intraprese |

Interventi effettuati per risolvere o valorizzare la segnalazione |

Esito e chiusura |

Risultato finale e data di chiusura della segnalazione |

Le informazioni sono archiviate in formato elettronico protetto, con accesso riservato al personale autorizzato, in conformità alle politiche di sicurezza ISO/IEC 27001, garantendo la tracciabilità e la riservatezza dei dati.

4. Indicatori di performance e monitoraggio

Per valutare l'efficacia del processo di gestione della soddisfazione cliente e reclami, DNS Informatica SAS definisce e monitora i seguenti indicatori:

- Percentuale di reclami risolti entro i tempi stabiliti;
- Tempo medio di risposta al cliente;
- Numero di segnalazioni di soddisfazione ricevute rispetto al totale clienti;
- Trend delle tipologie di reclami per identificare aree di miglioramento.

Questi indicatori sono oggetto di riesame periodico durante le riunioni di riesame della direzione (clausola 9.3 ISO 9001) e integrati con le analisi di rischio relative alla sicurezza delle informazioni (clausola 6.1 ISO/IEC 27001).

5. Interfacce e integrazione con altri processi

Il registro soddisfazione cliente e reclami interagisce con i processi di gestione delle non conformità, miglioramento continuo, gestione delle risorse umane e sicurezza delle informazioni. In particolare, le evidenze raccolte alimentando attività di audit interno (clausola 9.2 ISO 9001 e 9.1 ISO/IEC 27001) e supportano la pianificazione di interventi correttivi e preventive, assicurando la conformità ai requisiti contrattuali e normativi.

[Placeholder per diagrammi di flusso del processo di gestione della soddisfazione cliente e reclami, evidenziando input, attività, responsabilità, output e interfacce con altri processi aziendali.]

6. Documentazione e registrazioni

Il registro è considerato documentazione di sistema e deve essere conservato per un periodo minimo di [inserire periodo conforme alla politica aziendale e normativa vigente], garantendo integrità, accessibilità e riservatezza. Le registrazioni costituiscono evidenza oggettiva per audit interni ed esterni e per la verifica della conformità ai requisiti ISO 9001 e ISO/IEC 27001.

7. Audit e verifica

Durante le attività di audit, sia di prima parte che di terza parte, il registro sarà oggetto di verifica per accertare:

- Completezza e correttezza delle registrazioni;
- Tempestività nella gestione delle segnalazioni;
- Effettività delle azioni correttive e preventive adottate;

- Rispetto delle procedure di sicurezza delle informazioni durante la gestione dei dati;
- Coinvolgimento e responsabilità del personale incaricato.

Eventuali non conformità rilevate saranno gestite secondo la procedura dedicata, con registrazione e monitoraggio fino alla chiusura.

8. Miglioramento continuo

L'analisi periodica dei dati raccolti nel registro consente di identificare opportunità di miglioramento nei servizi offerti da DNS Informatica SAS, contribuendo a rafforzare la soddisfazione del cliente e a mitigare i rischi legati alla sicurezza delle informazioni. Le azioni di miglioramento sono pianificate, attuate e monitorate in conformità al sistema di gestione integrato.