

# AICS NEWS

NUMERO 3/2008

## LA CERTIFICAZIONE DI QUALITA' NEI SERVIZI

### -> OLTRE CENT'ANNI DI QUALITA'

DNV, Det Norske Veritas, è una delle voci più autorevoli a livello mondiale nel settore della certificazione di qualità. Nasce nel 1864 a Oslo come fondazione internazionale indipendente con l'obiettivo della salvaguardia della vita, della proprietà e dell'ambiente. Oggi, dopo oltre 140 anni di attività DNV è tra i maggiori enti certificatori, con 300 sedi in 100 Paesi del mondo e 8.000 dipendenti. In Italia DNV è al primo posto, vantando oltre 19mila società certificate e presidiando una quota di mercato pari a circa il 17%. OMNIA TEL ha chiesto a Simona Montinari, Finance Sector Manager di DNV, di approfondire alcuni aspetti relativi alla certificazione.

### -> LA RICERCA DELLA QUALITA' NEL SETTORE DELL'OUTSOURCING DEL CREDITO E DEL CICLO ATTIVO

La certificazione ISO 9000 è un insieme di regole e standard pubblicati per la prima volta nel 1987 da un comitato di esperti dell'ISO (International Organization for Standardization), creato appositamente nel 1979. Da allora, il concetto di qualità si è evoluto, abbracciando, oltre a quello di prodotto, anche quello cosiddetto "di sistema", e recentemente ha anche allargato la sua sfera d'azione, arrivando a interessare non solo le aziende manifatturiere (dove la qualità è più facilmente misurabile), non solo gli enti pubblici (dove è naturale che ci siano garanzie di un certo livello di servizio) ma anche le società di servizi. Motivazioni e vantaggi secondo Dino Piccoli, presidente della OMNIA TEL S.p.A.

## IN PRIMO PIANO

### -> PROTESTI, PREGIUDIZIEVOLI, BILANCI

L'analisi dei dati ufficiali e del loro trend ci fornisce una rappresentazione veritiera dello stato di salute delle imprese italiane?

Protesti, pregiudizievoli, bilanci...cosa sta accadendo ai dati ufficiali alla luce delle modifiche normative e qual è oggi il loro peso per valutare l'affidabilità aziendale. Leggi questo importante approfondimento di LINCE S.p.A.

### -> L'EVOLUZIONE DELLA BUSINESS INTELLIGENCE PER LE IMPRESE

Le nuove frontiere della gestione del rischio di credito sono state recentemente illustrate durante alcuni convegni organizzati da CRIF, società all'avanguardia nelle soluzioni di Business Information.

### -> LO STUDIO SUI RITARDI DEI PAGAMENTI

Quasi un'azienda italiana su 10 nel 2007 ha pagato con oltre 30 giorni di ritardo. Leggi i risultati ed i commenti di D&B allo "STUDIO PAGAMENTI EDIZIONE 2008" e scopri come ci si può tutelare.

## IL CAPITALE UMANO E LA RELAZIONE CON IL CLIENTE

### -> MASTER IN CONTACT CENTER MANAGEMENT

Un'esigenza delle imprese e delle amministrazioni pubbliche, un'opportunità per l'industria dei Call Center. Al via a novembre questo Master nato da una collaborazione tra l'Università di Teramo e VANGUARD COMMUNICATIONS.

### -> FENOMENOLOGIA DELL'ANSIA DA PRESTAZIONE

In questo interessante approfondimento presentato da PERSONAE, leggi come l'ansia da prestazione nella società moderna, si manifesti in moltissime situazioni.

## NOVITA' CORSI DI FORMAZIONE

### -> FORMAZIONE II SEMESTRE 2008

A breve sarà pubblicato il nuovo programma formativo del II semestre 2008 con interessanti novità in termini di proposte didattiche. Con piacere vi comunichiamo altresì la possibilità di poter inviare la richiesta di adesione ai corsi direttamente tramite un modulo di iscrizione on line.

## PROSSIMI APPUNTAMENTI AUTUNNO 2008

### -> 23/09/2008\_CONVEGNO AICS & IBM, VERONA

Il tema verte su: "Document & Content Management e Business Intelligence" nel processo trasversale del Ciclo Attivo. Quali vantaggi per l'organizzazione interna aziendale? Si cercherà di capire come poter migliorare ed ottimizzare la relazione con i

Clienti e creare Valore per l'Azienda.

**-> 7/10/2008\_CONVEGNO AICS & CERVED, VERONA**

Convegno organizzato con CERVED BUSINESS INFORMATION S.P.A. L'evento sarà organizzato presso la Sala Convegni di Confindustria Verona il prossimo 7 Ottobre 2008 ed avrà il seguente titolo: "L'applicazione degli accordi di Basilea 2 ed i nuovi orizzonti del rischio di credito: l'importanza delle informazioni sui comportamenti di pagamento".

**-> 28/29 OTTOBRE 2008\_CONVEGNO IIR-AICS, MILANO**

I prossimi 28 e 29 Ottobre IIR-Istituto Internazionale di Ricerca- in collaborazione con AICS, organizzerà a Milano la II edizione del Convegno Annuale sul seguente tema: "Customer Management-dall'acquisizione alla fidelizzazione del Cliente: Web 2.0, Customer experience & Sales". Vi saranno eccellenti esperienze aziendali a confronto, utili per l'aggiornamento e la crescita professionale. AICS, per tale occasione, offrirà ai propri associati che desiderassero partecipare, interessanti sconti ed agevolazioni. Per maggiori informazioni contattare la nostra segreteria, inviando una mail a: [segreteria@aicsweb.it](mailto:segreteria@aicsweb.it)

*Gli indirizzi e-mail presenti nel nostro archivio provengono dalle iscrizioni alle nostre manifestazioni, da contatti personali o da elenchi e servizi di pubblico dominio.*

***Per sospendere l'invio della newsletter ci rimandi questa e-mail specificando nell'oggetto "CANCELLATEMI" all'indirizzo [segreteria@aicsweb.it](mailto:segreteria@aicsweb.it)***

***In ogni momento è possibile modificare o cancellare i dati presenti nel nostro archivio scrivendo a: [segreteria@aicsweb.it](mailto:segreteria@aicsweb.it)***

Associazione Italiana Customer Service  
Piazza Cittadella, 12 - 37122 Verona - Italia  
Tel: +39 045 8099426 - Fax: +39 045 8003661

## Oltre Cent'anni Di Qualità'

DNV, Det Norske Veritas, è una delle voci più autorevoli a livello mondiale nel settore della certificazione di qualità. Nasce nel 1864 a Oslo come fondazione internazionale indipendente con l'obiettivo della salvaguardia della vita, della proprietà e dell'ambiente. Oggi dopo oltre 140 anni di attività DNV è tra i maggiori enti certificatori, con 300 sedi in 100 Paesi del mondo e 8.000 dipendenti. In Italia DNV è al primo posto, vantando oltre 19mila società certificate e presidiando una quota di mercato pari a circa il 17%. Abbiamo chiesto a Simona Montinari, Finance Sector Manager di DNV, di approfondire alcuni aspetti relativi alla certificazione.

### **Dottoressa Montinari, a parte gli evidenti benefici diretti, perché un'azienda dovrebbe ricorrere alla certificazione di qualità?**

Ci sono importanti benefici che potremmo definire indiretti: primo fra tutti il fatto che un'azienda che si certifica è, per così dire, costretta ad analizzare a fondo i propri processi e le proprie logiche di business. E' un'attività fondamentale ma che di solito, distratti dalle problematiche del day by day, difficilmente viene pianificata e svolta. Il processo di certificazione, invece, permette di evidenziare i punti di forza e di debolezza della propria azienda, consentendo un miglioramento continuo e permettendo di offrire, in ultima analisi, un servizio migliore al cliente.

### **Qual è il processo che deve seguire un'azienda di servizi che si voglia certificare ISO 9001?**

DNV ha un approccio esclusivo alle attività di valutazione, una metodologia che abbiamo denominato Risk Based Certification®. Applicabile a tutti i sistemi di gestione, nel pieno rispetto delle relative norme di riferimento, questa metodologia è stata sviluppata con lo scopo di adeguare il processo di certificazione alla realtà specifica di ogni cliente, correlando gli obiettivi strategici ai processi operativi più importanti e identificando le opportune aree di miglioramento.

Seguendone lo schema, un'azienda deve prima di tutto condurre una Verifica Documentale, vale a dire valutare la completezza e la conformità del sistema documentale dell'azienda ai requisiti della normativa. Contestualmente si effettua la cosiddetta Visita Preliminare, che ha l'obiettivo di realizzare una valutazione di massima dello stato di implementazione del Sistema. E' in questa fase che i nostri esperti forniscono chiarimenti circa lo schema di certificazione da noi adottato e danno indicazioni all'impresa su come affrontare i passi successivi. Poi c'è la Verifica Ispettiva Iniziale, che ha lo scopo di valutare l'effettiva applicazione del sistema qualità. E' il primo momento in cui si verifica "sul campo" l'applicazione delle modalità operative fino a quel momento solo teorizzate. Nel caso di esito positivo, dopo l'approvazione da parte di un comitato interno, DNV richiede l'emissione del certificato di conformità per l'azienda.

### **Una volta raggiunta la certificazione, un'azienda potrebbe abbassare la guardia. Esistono verifiche a posteriori per garantire che la qualità rimanga costante nel tempo?**

Non solo esistono, ma sono necessarie per mantenere la certificazione nel corso degli anni. Per essere più precisi, esistono due tipi di verifiche: le Verifiche Periodiche di Mantenimento, che mirano a valutare se il sistema mantiene la conformità ai requisiti della normativa e che possono avvenire ogni 6, 9 o 12 mesi dalla Verifica Ispettiva Iniziale; poi c'è la Verifica Periodica di Estensione, che ha lo scopo di verificare la complessiva e continua efficacia del sistema nella sua globalità e che avviene con periodicità triennale. Sono attività importantissime, anche perché il certificato di conformità non ha scadenza ma è subordinato, appunto, alle verifiche previste.

**In quali ambiti è valido il certificato emesso da DNV?**

La certificazione emessa da DNV Italia ha validità internazionale, grazie all'accordo per il riconoscimento sancito tra gli organismi nazionali di accreditamento (per l'Italia il SINCERT). Attualmente fanno parte degli accordi quasi tutti i Paesi europei, la Cina, il Giappone, gli Stati Uniti, il Canada, l'Australia, la Corea e molti altri. Laddove non ci sia ancora un accordo tra organismi, interviene Det Norske Veritas emettendo un certificato per il Paese di interesse non coperto. L'azienda che lo richiede dovrebbe sostenere solo il costo di emissione ma nessuna ulteriore attività di valutazione.

**Per ulteriori informazioni:**

Det Norske Veritas  
Centro Direzionale Colleoni  
Viale Colleoni 9 - Palazzo Sirio, 2  
20041 Agrate Brianza (MI)  
tel. 039 6899905 (r.a.)  
fax 039 6899930  
[www.dnv.it](http://www.dnv.it)

## La ricerca della qualità nel settore dell'outsourcing del credito

Da quando i giapponesi hanno fatto capire a tutto il mondo che la qualità paga (e, ovviamente, si paga) molta acqua è passata sotto i ponti. C'è stata una prima fase di studio, poi le aziende europee e statunitensi si sono dedicate anima e cuore al raggiungimento di standard qualitativi più elevati, successivamente, con le crisi economiche degli anni '90 e 2001 è arrivato un naturale riflusso, e infine un consolidamento.

Oggi, anche grazie alla certificazione, la leva della qualità viene utilizzata in modo più consapevole, più strategico e con molte più garanzie per il cliente. Ma che cosa è esattamente la certificazione di qualità, e che vantaggi dà alle aziende che la ottengono e ai loro clienti?

La certificazione ISO 9000 è un insieme di regole e standard pubblicati per la prima volta nel 1987 da un comitato di esperti dell'ISO (International Organization for Standardization), creato appositamente nel 1979. Da allora, il concetto di qualità si è evoluto, abbracciando, oltre a quello di prodotto, anche quello cosiddetto "di sistema", e recentemente ha anche allargato la sua sfera d'azione, arrivando a interessare non solo le aziende manifatturiere (dove la qualità è più facilmente misurabile), non solo gli enti pubblici (dove è naturale che ci siano garanzie di un certo livello di servizio) ma anche le società di servizi

Per capirne di più, abbiamo chiesto a Dino Piccoli, Presidente della Omniatel, società che opera nell'outsourcing del ciclo attivo e del credito che ha recentemente acquisito la certificazione ISO 9001 per la progettazione e l'erogazione di servizi nell'area dell'order to cash, di parlarci della sua esperienza.

### **Molti operatori del settore hanno scelto di certificarsi o si può parlare di una scelta pionieristica?**

Direi che non è una linea adottata da molte società che offrono servizi di gestione del credito. Una recente indagine di mercato, effettuata da Bureau Van Dijk, gruppo multinazionale specializzato nella realizzazione e distribuzione di database e programmi di ricerca ed analisi, nonché leader nella distribuzione di informazioni finanziarie, ha recentemente analizzato le prime 20 società di capitali operanti nel settore dell'outsourcing del credito. Di queste venti società, solo cinque, tra cui Omniatel, hanno scelto questa strada.

### **E' una strada impegnativa? E quanto?**

E' impegnativa dal punto di vista economico ma soprattutto da quello organizzativo. Il processo di certificazione è giustamente lungo e faticoso. Bisogna analizzare e mettere in discussione tutti i processi, anche quelli che sembrano funzionare da anni, coinvolgere persone che stanno nel frattempo facendo il loro lavoro di tutti i giorni tra mille difficoltà; insomma, bisogna chiedere all'azienda, già molto stressata come tutte quelle che vogliono essere competitive, di trovare risorse ed energie importanti per questa attività di analisi e strutturazione. Energie, tra le altre cose, che devono essere profuse con continuità perché l'impegno verso la qualità non si conclude con l'acquisizione del certificato. Superato il primo traguardo, inizia un percorso di miglioramento che si protrae negli anni. Ogni anno l'obiettivo è di innalzare i livelli di qualità espressi nell'anno precedente. Ed il sistema di gestione certificato mette a disposizione la struttura per raggiungere l'obiettivo e minimizzare sempre più il rischio che le aspettative dei Clienti non siano soddisfatte.

### **E quale sarebbe questo costo della "non qualità" per un'azienda di servizi?**

La certificazione non è solo un attestato. Lavorare per ottenere la certificazione, e le assicuro che gli auditor dell'azienda che ci ha seguito (DNV) sono severissimi, significa comunque migliorare i propri processi, raggiungere una maggiore efficienza e quindi migliorare anche le performance globali dell'azienda, oltre che ottenere veri e propri risparmi, ad esempio sui costi dovuti ai reclami. Tutti questi miglioramenti si riflettono sul cliente, ed è inutile dire che un cliente contento è sia un minor costo che un maggior guadagno.

Un vecchio detto recita: "la qualità ha un costo, ma anche la non qualità ha un costo". Realizzare un prodotto di "non qualità" genera per l'azienda, una serie di costi che appesantiscono il prodotto e la sua vita commerciale. Un'azienda di qualità è più efficace, produce meglio spendendo meno.

### **Quali sono le motivazioni che hanno spinto la società ad affrontare questo progetto?**

Ci sono state motivazioni contingenti, come quella che per partecipare ad alcune gare è ormai necessario avere la certificazione ISO 9001, e motivazioni di marketing: avere la certificazione di qualità è indubbiamente un vantaggio competitivo; in un mondo dove tutto appare appiattito e dove il tuo prodotto/servizio sembra a prima vista uguale a quello dei concorrenti, una certificazione rilasciata da un ente indipendente e autorevole accreditato da Sincert è sicuramente un plus.

Ed altrettanto fondamentale è la funzione della certificazione nei confronti degli stakeholders, intendendo per tali i clienti, i fornitori, le banche, gli azionisti e i collaboratori, perché rafforza la credibilità e l'immagine dell'azienda sottolineandone l'impegno per la qualità e la trasparenza in un mercato sempre più sensibile a questi valori.

### **In sintesi, quali sono i benefici che ci si può attendere dalla certificazione?**

Miglioramento dell'immagine aziendale e riduzione delle inefficienze; ma anche progresso nel rapporto con i clienti, nella motivazione del personale e nel clima interno, calo dei reclami, aumento della quota di mercato e della produttività

Per ulteriori informazioni: Omniatel SpA – Divisione Business Process Outsourcing

[www.Omniatel.it](http://www.Omniatel.it)

e-mail: [info@omniatel.it](mailto:info@omniatel.it)