

Gestione dei processi dell'Organizzazione

La presenza sempre più diffusa delle tecnologie informatiche ha fatto sì che molte Organizzazioni poggino oggi gran parte dei loro processi operativi e gestionali sulla rete e su specifici strumenti software.

Alcune di esse, inoltre, usano le potenzialità offerte dalle reti globali come vero e proprio strumento di business, erogando parte dei loro servizi e/o vendendo i propri prodotti tramite la rete.

Nasce così l'esigenza di sfruttare al meglio le potenzialità offerte dalle rete in maniera sistematica, strutturata ed efficace.

All'interno di tale contesto, ORIENTAS mette a disposizione dei suoi Clienti una serie di servizi innovativi a supporto delle nuove esigenze.

Certificazione dei siti web

Per rispondere alle continue e sempre più pressanti richieste del mercato nell'ambito della sicurezza informatica legata all'e-commerce ed all'e-business, sono nati e si stanno rapidamente diffondendo specifici modelli di riferimento, finalizzati a garantire all'utente finale la "serietà" del sito web, dell'Organizzazione e dei suoi processi di gestione, oltre che una corretta gestione delle transizioni (ordini, resi, ecc.) e delle informazioni in genere.

Alcuni di questi modelli prevedono la certificazione da parte di organismi "terze parti" che fungono da garanti.

In questo ambito, ORIENTAS propone una serie di servizi che vanno dall'analisi qualificata dell'usabilità dei siti web, fino al supporto nell'applicazione del modello QWEB, finalizzata alla certificazione del sito internet.

Sistemi di Gestione per la Qualità

L'adozione di un sistema di gestione è uno dei fattori di successo nella conduzione di un'Organizzazione e tale aspetto assume ancora più rilevanza se l'Organizzazione basa parte dei suoi processi sulle tecnologie informatiche. In questo contesto, il sistema di gestione di un'Organizzazione dovrebbe essere progettato coniugando gli aspetti metodologici e di processo con quelli tecnologici, in modo da consentire all'Organizzazione stessa il raggiungimento degli obiettivi ed il miglioramento effettivo delle sue prestazioni.

In questo ambito, ORIENTAS è in grado di offrire ai propri Clienti un'assistenza completa per le attività di analisi iniziale, formazione, progettazione ed implementazione di Sistemi di Gestione per la Qualità basati sullo standard ISO 9001, accompagnando l'Organizzazione nell'iter di certificazione.

Sistemi di Gestione per la Sicurezza delle Informazioni

L'avvento delle tecnologie informatiche ha fatto crescere esponenzialmente la mole di informazioni che un'Organizzazione gestisce. Parallelamente sono nati nuovi rischi informatici, che minacciano l'integrità delle informazioni stesse. Di fatto, l'importanza di proteggere adeguatamente i propri dati e le informazioni su cui sono basati gran parte dei processi produttivi e gestionali diventa sempre più evidente per ogni Organizzazione.

ORIENTAS, prendendo a riferimento la norma BS 7799, offre ai propri Clienti servizi di valutazione, formazione e supporto alla progettazione, realizzazione e certificazione di Sistemi di Gestione per la Sicurezza delle Informazioni.

Gestione delle relazioni con gli stakeholder

I rapporti con gli stakeholder (clienti, personale, partner, fornitori, società, ecc.) vanno via via mutando grazie all'introduzione delle tecnologie informatiche. Si pensi solo alla diffusione di strumenti come la posta elettronica per comunicare all'interno di un'azienda o con i propri clienti, partner e fornitori e all'utilizzo di Internet per veicolare informazioni di vario tipo. I contatti interpersonali sono quindi oggi molto più frequenti anche se meno diretti, perché spesso filtrati dall'interfaccia grafica di un computer.

Per rendere ancora più efficaci e produttive le relazioni interpersonali e per consentire alle organizzazioni di orientarsi maggiormente ai propri stakeholder, ORIENTAS mette a disposizione una serie di servizi e strumenti innovativi.

Sistema per l'auto-valutazione della propria organizzazione via web

Venendo meno il rapporto diretto tra cliente e fornitore, che caratterizza la forma tradizionale di commercio, l'utente che accede ad un sito web necessita di una mole di informazioni maggiore prima di acquistare un prodotto e/o servizio offerto da un'azienda. Per tale motivo, le aziende che vogliono basare parte delle loro attività promozionali e commerciali sul sito web devono essere in grado di fornire al potenziale cliente tutte le informazioni necessarie a rafforzare la sua intenzione d'acquisto.

ORIENTAS ha sviluppato un applicativo "web based" che consente alle aziende di raccogliere una mole di informazioni molto importante, permettendo loro, inoltre, di migliorare i propri processi, i prodotti e/o i servizi offerti.

Servizi d'indagine della soddisfazione del Cliente

Uno degli aspetti che maggiormente vengono messi in rilievo dalla norma ISO 9001 e dai principali modelli di qualità totale (es. EFQM - European Foundation for Quality Management) è la centralità del Cliente, che dovrebbe fungere da punto di riferimento per tutte le attività sia di produzione che di erogazione di servizi. Da questo punto di vista diventa dunque importante tenere sotto controllo la soddisfazione del cliente stesso, per capire se il prodotto/servizio fornito risponda effettivamente alle sue esigenze ed aspettative, e per basare su tali informazioni i piani di miglioramento - ottimizzando i costi della qualità "non percepita" dal cliente - e i programmi di fidelizzazione del cliente - spesso meno costosi di onerose campagne promozionali.

ORIENTAS, in tale ambito, mette a disposizione i propri strumenti progettati sulla base delle specifiche ECSI (European Customer Satisfaction Index) per effettuare indagini di soddisfazione sia via web che tradizionali (postali e telefoniche) e per aiutare le aziende a fidelizzare i propri clienti.

Servizi d'indagine di clima

La soddisfazione e la motivazione del personale sono delle leve fondamentali per consentire all'Organizzazione di aumentare la propria produttività e raggiungere gli obiettivi prefissati.

Anche in questo ambito, ORIENTAS è in grado di offrire strumenti che permettono di effettuare indagini di clima interno (sia via web che tradizionali) e di progettare e realizzare, assieme alle Organizzazioni interessate, i conseguenti piani di miglioramento.