

L'azienda, la sua missione ed i suoi valori

Nata in Trentino nel corso del 2003 - capitalizzando oltre un decennio di esperienza dei soci fondatori nell'ambito della qualità, della formazione, del marketing, della comunicazione e delle tecnologie informatiche - ORIENTAS è in grado di fornire ai propri Clienti una gamma di soluzioni tecnologiche e servizi estremamente qualificati a supporto della qualità, finalizzati alla creazione di valore e all'incremento della competitività.

La "**Missione**" di ORIENTAS è quella di essere una società leader in Italia per l'offerta di servizi innovativi nell'ambito della qualità, distinguendosi dagli altri attori per la sua capacità di far fronte alle crescenti esigenze del mercato con le proprie competenze in materia di modelli, standard internazionali e moderne tecnologie di comunicazione.

ORIENTAS si rivolge pertanto ad imprese, associazioni, pubblica amministrazione ed organizzazioni in genere, perseguendo questi obiettivi:

- ❑ progettare ed offrire strumenti e servizi ad elevato livello tecnologico per la gestione dei processi;
- ❑ analizzare, gestire e migliorare i processi di gestione per la sicurezza delle informazioni;
- ❑ monitorare e gestire le relazioni con i diversi stakeholder;
- ❑ fornire supporto nel processo di orientamento al Cliente.

Per proporre soluzioni e servizi innovativi, ORIENTAS ha attivato una serie di partnership e collaborazioni con diverse realtà locali e nazionali.

Tra queste spicca quella instaurata con la società RINA S.p.A. (Gruppo Registro Navale Italiano S.P.A.) – primario ente di certificazione nazionale – improntata allo sviluppo congiunto di nuovi servizi e prodotti che coniughino qualità e certificazione con l'utilizzo delle nuove tecnologie.

Per raggiungere i propri obiettivi, ORIENTAS ha individuato, definito e condiviso internamente un insieme di "**Valori**", che guidano sia le scelte strategiche che l'operatività giornaliera dell'azienda.

Tali valori sono:

- ❑ l'orientamento al Cliente come ispiratore, destinatario, utilizzatore e valutatore dei prodotti e servizi offerti;
- ❑ la valorizzazione delle risorse umane e dei rapporti di partnership, finalizzati al miglioramento delle competenze ed alla crescita professionale dell'azienda;
- ❑ la responsabilità sociale, come valore di riferimento per le decisioni aziendali di un'entità operante all'interno di un tessuto sociale complesso e preesistente.

Le soluzioni tecnologiche e i servizi

ORIENTAS si configura come un partner affidabile e competente, in grado di fornire ai propri Clienti soluzioni tecnologiche, servizi di consulenza e formazione per:

- la gestione dei processi, con particolare attenzione alla gestione ed alla sicurezza delle informazioni;
- la gestione delle relazioni con i diversi stakeholder ed in particolare con i Clienti/Utenti.

Ogni Organizzazione, per poter offrire ai propri Clienti/Utenti servizi e prodotti validi e competitivi, ha l'esigenza di gestire al meglio i propri processi, ottimizzandone l'efficienza, i costi e la qualità.

A tal fine, ORIENTAS mette a disposizione dei propri Clienti competenze, soluzioni tecnologiche e servizi, che permettono la definizione, realizzazione, manutenzione ed il miglioramento di **carte dei servizi** e di sistemi di **gestione per la qualità**, in conformità ai requisiti della norma ISO 9001:2000 ed in linea con i principi dei modelli di qualità totale (EFQM – European Foundation for Quality Management) e dei modelli di misurazione dei risultati (Balanced Score Card).

Tali processi, anche grazie all'introduzione delle tecnologie informatiche, si basano su una mole di informazioni sempre più consistente e sempre più sottoposta a rischi di vario genere. In tale ambito, ORIENTAS è in grado di supportare i propri Clienti in progetti globali di informatizzazione della documentazione, gestione della configurazione, analisi dei rischi e nella messa in campo di sistemi di

gestione per la **sicurezza delle informazioni** – allineati con i requisiti della norma BS 7799 – oltre che di sistemi di gestione, usabilità e **certificazione dei siti web** – secondo i requisiti del modello Qweb.

I cardini attorno a cui ruotano e si orientano i processi delle Organizzazioni sono gli stakeholder (Clienti, personale, partner, fornitori, società, ecc.).

Per quanto riguarda l'ambito delle relazioni con il personale, i partner, i fornitori e le società, ORIENTAS mette a disposizione dei Clienti, oltre alle proprie competenze, specifici strumenti, quali: **indagini di clima**, progetti trasversali di knowledge management, sistemi di **valutazione delle prestazioni**, stesura di bilanci sociali e progettazione, implementazione e mantenimento di sistemi di gestione per la responsabilità sociale, in conformità allo standard SA 8000.

In particolare, per quanto riguarda la gestione dei Clienti/Utenti (risorsa primaria delle Organizzazioni), ORIENTAS offre strumenti basati su tecnologie informatiche e messi a punto basandosi sul modello ECSI (European Customer Satisfaction Index), che permettono di monitorare la **soddisfazione dei clienti**.

Oltre a ciò, ORIENTAS ha sviluppato un applicativo per **autovalutazioni web-based**, realizzato per le Organizzazioni che forniscono servizi Business to Business e che sono interessate a potenziare il proprio sito web con strumenti di marketing e di supporto all'incremento delle vendite.