

La Direzione di Pegaso 2000 intende perseguire la politica della Qualità attuando soluzioni organizzative e disposizioni operative al fine di accrescere la soddisfazione del cliente, garantendo che le esigenze e le aspettative del cliente stesso e delle altre parti coinvolte siano comprese, determinate e convertite in requisiti che possano essere pienamente soddisfatti.

A questo scopo la Direzione di Pegaso 2000 ha provveduto:

- alla definizione dei ruoli e delle responsabilità delle unità organizzative dell'azienda e all'attribuzione ai responsabili dell'autorità necessaria per lo svolgimento dei compiti assegnati,
- alla definizione di un sistema di gestione della Qualità mediante processi coerenti,
- all'assegnazione di obiettivi misurabili mediante criteri predefiniti di valutazione dell'efficacia dei processi stessi,
- al coinvolgimento di tutte le risorse nel processo di crescita,
- a riesami periodici finalizzati alla verifica dell'efficienza ed efficacia del sistema Qualità

ottenendo in questo modo un miglioramento continuo e un costante orientamento alla clientela.

La certificazione ISO 9001 è stata acquisita da Pegaso 2000 nel 2008.

Nel 2017 è stato eseguito l'aggiornamento del Sistema di Gestione per la Qualità rispetto alla nuova edizione della norma (ISO 9001:2015). Tale transizione documentale, eseguita in collaborazione con una società di consulenza specialistica in ambito Qualità, Ambiente e Sicurezza, ha permesso una semplificazione documentale delle procedure ed una loro ottimizzazione.

Questo processo di cambiamento, anche "culturale", ha generato la semplificazione delle fasi di progettazione e sviluppo software.

Le attività di audit interno con il supporto di collaboratori esterni vengono svolte in modo accurato coinvolgendo tutte le strutture dell'organizzazione, sia per sensibilizzare il personale sulle problematiche della Qualità, sia come momento di verifica del processo di miglioramento continuo dell'azienda.

## Profili interni

### **Area Operations:**

Il team Operation rappresenta il motore centrale dell'azienda dove convergono responsabilità in ambito amministrativo, marketing e gestione del personale. L'attività svolta segue sempre il budget aziendale come strumento riepilogativo di sorveglianza dello stato economico/finanziario dell'Azienda.

### **Area tecnica - Progettazione e sviluppo:**

Il gruppo tecnico svolge attività di progettazione e sviluppo software, nonché attività di personalizzazione dei prodotti presenti all'interno delle varie suite. È attivo un processo di monitoraggio di tutte le attività operative con analisi accurata dei rischi rispetto alle prestazioni che vengono erogate.

### **Area commerciale:**

L'attività commerciale viene svolta in coordinamento con l'Amministratore Unico. L'obiettivo primario è sempre quello di fidelizzare i clienti già esistenti al fine di valorizzare al meglio l'offerta commerciale di Pegaso 2000 e sviluppare al massimo le potenzialità del portafoglio. La strategia d'azione nei confronti dei clienti è impostata in modo da concedere la massima autonomia possibile a chi svolge l'attività commerciale, una volta condivise le direttive di massima da seguire.

La Direzione continua a focalizzare le attività di proposizione alla vendita verso il settore bancario ma è assolutamente aperta ad eventuali nuovi mercati, in linea ovviamente alle proprie competenze e conoscenze.

### **Risorse Umane:**

Come da organigramma aziendale, ogni responsabile coordina funzionalmente e gerarchicamente un team operativo. Tutte le esigenze legate al team vengono sempre condivise insieme e successivamente con la Direzione.

### **Infrastruttura:**

L'area Sistemi e Tecnologie, oltre al monitoraggio continuo dell'infrastruttura IT rispetto ai requisiti di sicurezza previsti dalla normativa vigente e richiesti dai clienti, si occupa anche degli adeguamenti in ambito Sicurezza dei dati e delle informazioni. A tal proposito è in atto l'implementazione di un Sistema di Gestione della Sicurezza delle informazioni, da adottare all'interno dell'organizzazione e certificare nel 2019. Ovviamente tale processo di adeguamento rispetto alla sicurezza informatica, dei dati e delle informazioni permette all'azienda di garantire ai clienti un alto livello di servizio e, ovviamente, un vantaggio competitivo rispetto all'offerta verso nuovi possibili clienti.

## Fidelizzazione dei Clienti

La soddisfazione dei Clienti viene rilevata in modo indiretto attraverso l'analisi dei dati andamentali e la fidelizzazione della clientela.

La maggior parte dei clienti hanno un rapporto commerciale con l'azienda da numerosi anni, confermando gli impegni contrattuali in essere e avviandone di nuovi.

## Processi e prodotti

Le prestazioni dei processi e la conformità dei prodotti sono tenute costantemente ed efficacemente sotto controllo attraverso il monitoraggio mensile dei progetti, oltre che mediante la supervisione dei capi-progetto.

Grazie alla periodicità scelta per questo genere di rendicontazione, è possibile effettuare opportune azioni correttive in modo rapido e tempestivo laddove se ne presenti la necessità.

## Aspetti rilevanti in atto

Per il 2019 è prevista l'acquisizione della certificazione in materia di Sistema di Gestione per la Sicurezza delle Informazioni (ISO 27001:2013) ed il completamento dell'aggiornamento in ambito Sicurezza dei dati rispetto alla nuova norma in ambito Privacy.