

## Politica di gestione del servizio

Business Strategies è una società leader impegnata in percorsi di sviluppo delle PMI sui mercati esteri nei settori dell'agroalimentare e del lusso.

Business Strategies, attraverso un supporto qualificato ed affidabile, sostiene le aziende nel rafforzamento del proprio percorso nei mercati esteri, migliorandone l'efficacia e garantendone la sostenibilità di lungo periodo.

L'insieme dei servizi offerti è ritagliato sulle esigenze delle singole aziende e spazia dalla ricerca delle opportunità di finanziamento comunitarie, nazionali e regionali alla definizione ed implementazione dei più appropriati piani di marketing e comunicazione.

Per il settore vinicolo, attraverso lo strumento dell'OCM VINO PROMOZIONE PAESI TERZI, vengono creati e realizzati progetti di promozione che mettono in rete il sistema del vino italiano, consentendo una maggiore presenza e competitività sui mercati Extra-UE.

Sono oltre 500 le aziende del vino del Made in Italy che sin ora si sono affidate alla esperienza e profonda conoscenza di Business Strategies delle singole realtà imprenditoriali e dei paesi target. Le griffe enologiche supportate producono oltre 100 milioni di bottiglie l'anno ed esportano il 75% della produzione nei principali mercati di riferimento (Usa, Cina, Russia, Giappone, Canada, Svizzera, Brasile e Sud Est Asiatico).

In questo contesto, il campo di applicazione del Sistema Gestione dei Servizi di Business Strategies è focalizzato sui servizi relativi alla piattaforma informatica "PLUTO", messo a disposizione dei clienti al fine di supportarli nella rendicontazione delle attività relative ai progetti finanziati.

L'Alta Direzione di Business Strategies si impegna a soddisfare i requisiti del servizio offerto alle PMI.

L'Alta Direzione di Business Strategies si impegna inoltre a migliorare in modo continuo l'efficacia del suo SGS attraverso la ricerca costante di opportunità di miglioramento dei propri processi.

Di seguito vengono riportati i macro obiettivi relativi al servizio erogato che l'Alta Direzione si impegna a raggiungere:

- definire chiaramente ruoli e responsabilità all'interno dell'organizzazione

- adattare il servizio alle diverse esigenze del cliente attraverso la revisione di servizi già in essere, o la progettazione di servizi nuovi, mediante l'utilizzo di processi consolidati e conformi alla norma ISO 20000-1:2012
- garantire i livelli di servizio (SLA) commessi verso il Cliente
- adottare le misure atte a garantire la professionalizzazione del personale coinvolto
- rispondere pienamente alle prescrizioni della normativa vigente e cogente

La presente politica si applica a Business Strategies, è obbligatoria per tutto il personale che opera in azienda e va inserita nell'ambito della regolamentazione degli accordi nei confronti di qualsiasi soggetto esterno che, a qualsiasi titolo, opera con l'Azienda per la erogazione del servizio.

Business Strategies verificherà periodicamente l'efficacia del Sistema di Gestione dei Servizi con Riesami della Direzione, garantendo l'adeguato supporto per l'adozione di migliorie finalizzate ad attivare il processo di miglioramento continuo, che deve tenere sotto controllo il variare del contesto in cui opera o degli obiettivi di business aziendali al fine di garantire il suo corretto adeguamento.

Firenze, 17 Novembre 2016

La Direzione