

**Network Contacts S.r.l.** rientra nella top 10 a livello nazionale tra le aziende che erogano servizi di:  
"Progettazione e diffusione di Servizi e Tecnologie di Contact Center, CRM e Knowledge Management presso le aziende pubbliche e private del territorio nei settori produttivi più svariati favorendo e supportando lo sviluppo economico".

## MISSION

**L'innovazione** costante dei Servizi di Contact Center e di Consulenza per il **Customer Management** come **motore di crescita e fonte di creazione di valore** e vantaggio competitivo per i nostri Clienti.

## VALORI

**Responsabilità e lealtà assolute** verso i Clienti e il personale interno:

- ✓ Rispetto per il Lavoro
- ✓ Formazione continua
- ✓ Sviluppo e Innovazione

I valori in linea con

- il **Sistema di Gestione Qualità** conforme alla norma UNI EN ISO 9001:2015
- il **Modello Organizzativo 231** conforme al D.Lgs 231/2001 e s.m.i.

messi in atto da Network Contacts tendono ad una gestione proattiva e strategica di tutti i processi aziendali implementati, ponendo al centro di tutte le attività la convinzione che il "servizio al cliente" è l'arma numero uno in un mercato dinamico e competitivo.

In base a questi principi ispiratori, i punti fondamentali della nostra politica aziendale sono:

- servizio competitivo e di qualità che sia in linea con le aspettative aziendali, con quelle dei propri Clienti e di tutte le parti interessate incrementando attraverso la loro soddisfazione il grado di confidenza e fiducia nei confronti di Network Contacts;
- focus rivolto alle variazioni dei contesti socio economici in modo da individuare gli scenari futuri, calcolare e contenere i rischi, gestire con prontezza ed efficacia i cambiamenti per individuare opportunità e preservare e perseguire uno sviluppo sostenibile;
- impegno a soddisfare i requisiti applicabili e attinenti la sicurezza delle informazioni;
- presenza presso i Clienti consolidati proponendo soluzioni innovative, sinergie e partnership per il miglioramento dei processi, lo sviluppo di nuove tecnologie e la ricerca congiunta di nuovi mercati;
- impegno al miglioramento continuo ed al soddisfacimento dei requisiti del Sistema di Gestione Integrato conforme alle norme.

Grazie ad una condotta etica, la nostra società assicura la trasparenza delle operazioni e dei comportamenti posti in essere dai propri Dipendenti e Collaboratori tutti.

A tale scopo Network Contacts ha implementato un Modello Organizzativo conforme ai requisiti richiesti dal D.Lgs. 231/01 e si è dotata di un Codice Etico.

Per il raggiungimento degli obiettivi di Network Contacts nel rispetto dei valori che la caratterizzano, la Direzione s'impegna a:

- ✓ mettere sempre a disposizione risorse adeguate, tramite formazione mirata del personale;
- ✓ monitorare gli obiettivi definiti, attraverso la verifica sistematica dell'andamento degli indicatori per evidenziare le carenze o gli andamenti non desiderati, identificarne le cause e avviare adeguate azioni correttive in un'ottica di miglioramento continuo.

BORGHERESE LELIO

Presidente Consiglio d'Amministrazione  
Network Contacts S.r.l. - Molfetta (BA)  
**Molfetta, marzo 2019**

Per approvazione

