

# ISO 9001:2015

## I benefici per l'azienda



### Executive Briefing

ISO 9001 è lo standard per la Gestione di Sistema della Qualità più diffuso al mondo. Utilizzato da oltre un milione di organizzazioni. Fornisce un quadro di riferimento per garantire prestazioni costanti, un servizio affidabile e un continuo miglioramento nel lungo periodo, contribuendo a rendere le aziende più efficienti e redditizie. BSI ha partecipato alla definizione dello standard BS 5750 precursore dell'attuale ISO 9001 e lavorato con decine di migliaia di imprese, aiutandole ad integrare lo standard per ottenere costanti miglioramenti delle proprie prestazioni.

## ISO 9001:2015

ISO 9001 ha portato notevoli benefici al business delle aziende. Oltre l'82% dei clienti BSI che hanno adottato ISO 9001 ha ottenuto benefici dalla certificazione:

- **66%** ha migliorato la qualità dei propri prodotti e servizi
- **60%** ha ridotto il rischio di errori
- **57%** ha attirato nuovi clienti

Lo standard, aggiornato nel 2015 per allinearsi alle esigenze del mercato attuale, rappresenta un potente strumento per assicurare alle aziende una crescita continua e mantenere una resilienza organizzativa. La capacità delle aziende di adattarsi per soddisfare le crescenti esigenze dei clienti è una costante del successo. L'approccio *customer centric* è quindi diventato la chiave per raggiungere il successo: questo significa che solo attraverso il feedback dei clienti è possibile garantire che la propria organizzazione continui a soddisfare le loro esigenze e aspettative. Fin dalle sue origini ISO 9001 è stato scritto ponendo il cliente come priorità e tale prerogativa è rimasta anche con ISO 9001: 2015.

ISO 9001 offre i seguenti vantaggi:

### Porta la qualità e il miglioramento continuo nel cuore della tua azienda

Lo standard assicura che la gestione della qualità sia completamente integrata e in linea alle strategie di business della tua organizzazione. Se utilizzato come strumento di gestione aziendale, migliora le prestazioni e porta un valore tangibile per l'organizzazione, integrando nel tempo processi di miglioramento delle prestazioni.

### Leadership

ISO 9001 richiede impegno e coinvolgimento da parte del gruppo dirigente. Il top management è responsabile per l'efficacia del sistema e ha un ruolo importante nell'assicurarsi che l'intera organizzazione capisca come contribuire al Sistema di Gestione della Qualità (SGQ).

### Rischio e gestione delle opportunità

L'utilizzo della gestione del rischio e delle opportunità all'interno del tuo sistema di gestione ne rafforza il suo utilizzo come strumento di governance. Questo rende più veloce e più facile da implementare molteplici sistemi di gestione, risparmiando tempo e risorse economiche. Questo approccio olistico porta molteplici benefici, riducendo la duplicazione, aumentando l'efficienza e fornisce una visione completa di tutta l'organizzazione.

### Approccio integrato

Utilizzando un pensiero risk-based, promuove un approccio proattivo per identificare i rischi e cogliere le opportunità in ottica di un continuo miglioramento. Questo conduce ad un miglioramento della governance e del processo decisionale rendendo più facile integrare molteplici sistemi e consentendo un risparmio sia di tempo sia di risorse economiche. Le organizzazioni possono solo avere benefici ulteriori dalla nuova norma ISO 9001.

Essa dà l'opportunità di rivedere la propria organizzazione e i processi in atto assicurando che siano allineati con la strategia di business, per ottenere miglioramenti delle prestazioni sostenibili e aumentare la qualità dei prodotti e servizi mantenendo un controllo efficace sui costi.

BSI offre una combinazione unica di prodotti e servizi per sostenere l'adozione di ISO 9001:2015

**Per saperne di più: [bsigroup.com/it-it](https://www.bsigroup.com/it-it)**  
**Contattaci: +39 02 66 79 091**

# Suggerimenti per rendere efficace **ISO 9001**

Ogni anno aiutiamo decine di migliaia di clienti. Ecco alcuni suggerimenti.

**Coinvolgere il Top Management**  
è la chiave del successo.

“The earlier that organizations talk to senior managers, the better it will go for them so have those discussions early”.

John Scott, Overbury, leading UK fit-out and refurbishment business

**Mantenere informato il personale** sulle attività in essere, creare un team o nominare un “champion” che possa alimentare la motivazione del personale. Potrebbe essere necessario un piano di comunicazione interna che indichi attività e tempistiche.

“When we decided to implement the new standard, we assigned an internal champion of the standard inside the organization”.

Ronald Tse, Ribose, Hong Kong cloud service provider

Pensare a come i diversi reparti possano lavorare insieme per evitare le classiche divisioni a silos. **Assicurarsi che l'intera organizzazione lavori come una squadra** portando vantaggio ai clienti e all'azienda.

“It's helped us mobilize all of our employees and all of our employees now understand the key metrics and the success factors. So it's helped us out in a business way and in an operational way”. Maxime Clerk, Vortex Conseils, Canadian consultancy business

**Rivedere sistemi, politiche, procedure e processi in atto** si può fare fin da subito molto di ciò che è nella norma, e farlo funzionare per migliorare il proprio business.

“Don't try and change your business to fit the standard. Think about how you do things and how that standard reflects on how you do it, rather than the other way around”.

Paul Brazier, Overbury, leading UK fit-out and refurbishment business

**Parlare con clienti e fornitori** perché essi stessi possono essere in grado di suggerire miglioramenti e dare un feedback sul vostro servizio.

“It results in a more finely-tuned service to your customer, which is obviously very important to us”. Mark Kennedy, Salus, UK occupational health and return to work services provider

**Formare il proprio staff per condurre internal audits.** Questo, oltre a dare loro strumenti per comprendere, potrebbe anche fornire un feedback prezioso su potenziali problemi o opportunità di miglioramento.

“I have previously attended the internal auditor course and since implemented a QMS for my place of work”. Claire Pressdee-Collins, Ofcom, UK communications regulator

E infine, quando si ottiene la certificazione, comunicare il proprio successo e utilizzare il **BSI Assurance Mark** su tutti i materiali promozionali e sul sito web.

