Template di contenuto

Template pronti all'uso

- Checklist
  - Checklist template: onboarding dipendente neoassunto
  - checklist template: controllo qualità interno
  - checklist template: Revisione document
- Procedure operative
  - Template: Come gestire un reclamo
  - Template: Come configurare un account
  - Template: Questionario feedback per dipendente neo-assunto
- Manuali interni
  - Manuale dipendente
  - Manuale operativo assistenza telefonica tecnica
- Modelli di flusso/revisione
  - Processo approvazione documenti
  - Modello di richiesta approvazione documento
  - Registro documenti approvati

Checklist

Checklist

Checklist template: onboarding dipendente neoassunto

Scopo: Definire le fasi e gli strumenti necessari per l'inserimento di un nuovo dipendente.

Struttura del contenuto:

Pre-onboarding:

- ☐ Comunicazione al team dell'arrivo del nuovo assunto
- ☐ Creazione account di posta elettronica
- ☐ Preparazione postazione (PC, telefono, accessori)

Giorno 1:

- ☐ Accoglienza da parte del responsabile
- ☐ Tour degli uffici
- ☐ Consegna badge e materiali informativi

Settimana 1:

- ☐ Sessioni formative: sicurezza, policy, strumenti IT
- ☐ Incontri one-to-one con figure chiave

Follow-up 30gg:

- ☐ Questionario di feedback
- ☐ Valutazione primo mese e obiettivi a breve termine

Checklist

checklist template: controllo qualità interno

Obiettivo: assicurare che tutte le fasi produttive e di erogazione servizio rispettino gli standard qualitativi aziendali.

Materiali e approvvigionamenti

☐ Verificare che i materiali in ingresso corrispondano alle specifiche ordinate (tipo, quantità, qualità).

☐ Controllare l’integrità delle confezioni e la presenza di etichette identificative corrette.

☐ Verificare che la documentazione accompagnatoria (certificati, schede tecniche) sia completa e conforme.

☐ Registrare i lotti e i codici identificativi nel sistema di tracciabilità aziendale.

Processo produttivo

☐ Controllare che i parametri di lavorazione (temperatura, pressione, velocità, ecc.) siano conformi ai valori indicati nelle procedure.

☐ Verificare il corretto funzionamento e la taratura degli strumenti e delle attrezzature usate.

☐ Monitorare e registrare i tempi di lavorazione e le fasi critiche segnalate nel processo.

☐ Segnalare immediatamente eventuali anomalie o deviazioni rispetto agli standard.

Prodotto finito / servizio erogato

☐ Effettuare un controllo visivo accurato per identificare difetti estetici o funzionali.

☐ Eseguire i test di conformità previsti (ad esempio: prove di funzionamento, misurazioni, collaudi).

☐ Compilare il report di controllo qualità con tutte le verifiche effettuate, includendo eventuali non conformità e azioni correttive.

Documentazione e archiviazione

☐ Inserire tutti i dati rilevati nel sistema gestionale della qualità in modo tempestivo e completo.

☐ Far firmare il documento di controllo qualità al responsabile di area o del reparto.

☐ Archiviare in formato digitale tutte le registrazioni e la documentazione di supporto, garantendo la tracciabilità e la reperibilità.

Checklist

checklist template: Revisione document

Punto di Controllo	Risposta (Sì/No)	Commenti / Azioni Correttive
Il documento è completo e chiaro?		
Il formato rispetta le linee guida aziendali?		
Tutti i contenuti tecnici sono corretti?		
Il documento è aggiornato con le ultime normative?		
Tutte le parti coinvolte sono state consultate?		
Il documento contiene tutti gli allegati necessari?		
Il linguaggio è appropriato per il pubblico target?		
Sono stati inseriti tutti i riferimenti normativi o aziendali?		
Il documento è stato sottoposto a prova di leggibilità?		
Le immagini, tabelle o grafici sono corretti e coerenti?		
Il documento è pronto per l’approvazione finale?		

Note:

> Compilare la checklist durante la revisione per assicurare qualità e completezza.

> Eventuali punti negativi devono essere risolti prima della richiesta di approvazione.

Procedure operative

Procedure operative

Template: Come gestire un reclamo

1. **Ricezione del reclamo**

1. Accogliere il cliente con cortesia e disponibilità.
2. Ascoltare attentamente la segnalazione, annotando tutti i dettagli essenziali (data, ora, soggetto, descrizione del problema).
3. Confermare al cliente di aver compreso correttamente la natura del reclamo.

2. **Registrazione**

1. Inserire il reclamo nel sistema di gestione qualità o nel registro reclami aziendale, assegnando un numero di riferimento univoco.
2. Specificare il canale di ricezione (email, telefono, modulo web, altro).

3. **Analisi preliminare**

1. Valutare la natura del reclamo e la sua urgenza.
2. Identificare le aree o i reparti coinvolti.
3. Verificare la documentazione o i dati relativi al caso.

4. **Gestione e risoluzione**

1. Assegnare il reclamo al responsabile competente per l’analisi approfondita.
2. Indagare sulle cause e proporre soluzioni o azioni correttive.
3. Comunicare al cliente le tempistiche previste per la risoluzione.

5. **Comunicazione al cliente**

1. Aggiornare regolarmente il cliente sullo stato del reclamo.
2. Fornire una risposta chiara, trasparente e cortese al termine dell’analisi.
3. Offrire soluzioni o compensazioni, se del caso.

6. **Chiusura del reclamo**

1. Verificare che il cliente sia soddisfatto della soluzione proposta.
2. Registrare la chiusura nel sistema con data e responsabile.
3. Archiviare tutta la documentazione relativa al reclamo.

7. Monitoraggio e miglioramento continuo

1. Analizzare periodicamente i reclami per individuare trend o problemi ricorrenti.
2. Implementare azioni preventive o migliorative per evitare il ripetersi delle problematiche

Procedure operative

Template: Come configurare un account

1. **Ricezione della richiesta di creazione account**

1. Verificare la richiesta di attivazione dell’account da parte dell’utente o del responsabile autorizzato.
2. Registrare i dati necessari: nome utente, indirizzo email, ruolo e privilegi associati.

2. **Creazione dell’account**

1. Accedere al sistema di gestione utenti o alla piattaforma dedicata.
2. Inserire i dati dell’utente, assicurandosi che le informazioni siano corrette e complete.
3. Assegnare i permessi e i ruoli appropriati in base alla mansione e al livello di accesso richiesto.

3. **Configurazione della password iniziale**

1. Impostare una password temporanea conforme alle politiche di sicurezza aziendali (es. lunghezza minima, complessità).
2. Comunicare all’utente le istruzioni per il primo accesso e per la modifica obbligatoria della password.

4. **Comunicazione all’utente**

1. Inviare una mail di conferma contenente i dati di accesso e le indicazioni per la configurazione iniziale.
2. Fornire link e riferimenti utili per supporto e assistenza tecnica.

5. **Verifica e supporto**

1. Assicurarsi che l’utente abbia effettuato correttamente il primo accesso e abbia cambiato la password.
2. Offrire supporto in caso di problemi o difficoltà di accesso.

6. **Monitoraggio e gestione account**

1. Tenere traccia degli account attivi e delle modifiche effettuate.
2. Disattivare o rimuovere gli account non più necessari secondo le procedure aziendali.

Procedure operative

Template: Questionario feedback per dipendente neo-assunto

Gentile collaboratore,
per migliorare continuamente il processo di inserimento, ti chiediamo di dedicare qualche minuto a rispondere a questo breve questionario. Le tue risposte saranno trattate in forma anonima e ci aiuteranno a rendere l'esperienza di onboarding più efficace e piacevole.

---

1. Come valuti l'accoglienza ricevuta durante i primi giorni in azienda?
( ) Molto buona
( ) Buona
( ) Sufficiente
( ) Insufficiente

2. Hai ricevuto tutte le informazioni necessarie per iniziare a lavorare?
( ) Sì, completamente
( ) Sì, ma alcune informazioni mancavano
( ) No, molte informazioni mancavano

3. Il supporto ricevuto dal tuo referente (tutor/manager) è stato:
( ) Molto utile
( ) Utile
( ) Poco utile
( ) Inesistente

4. Come valuti la chiarezza delle procedure e delle istruzioni fornite?
( ) Molto chiare
( ) Chiare
( ) Poco chiare
( ) Confuse

5. Hai incontrato difficoltà nell'utilizzo degli strumenti di lavoro (software, dispositivi, ecc.)?
( ) No, nessuna difficoltà
( ) Qualche difficoltà, risolta facilmente

( ) Diverse difficoltà, ancora da risolvere

6. Ti senti adeguatamente preparato per svolgere il tuo lavoro?
( ) Sì, completamente
( ) In parte
( ) No, necessito di ulteriori supporti

7. Suggerimenti o commenti per migliorare il processo di inserimento:

Grazie per il tuo contributo!

Manuali interni

Manuali interni

Manuale dipendente

Indice

1. Premessa
2. Organizzazione aziendale e responsabilità
3. Orario di lavoro e presenza
4. Utilizzo degli strumenti aziendali
5. Utilizzo di mezzi telefonici e telematici
6. Riservatezza e protezione delle informazioni
7. Sicurezza sul lavoro
8. Formazione e sviluppo professionale
9. Comportamento e codice etico
10. Procedure interne e gestione reclami
11. Violazioni e sanzioni

---

1. Premessa

Il presente Manuale è predisposto al fine di fornire al personale dipendente e collaboratori una guida completa sulle principali regole, procedure e valori aziendali, nonché sulle responsabilità connesse allo svolgimento delle proprie mansioni. La corretta osservanza delle norme qui descritte è condizione imprescindibile per garantire un ambiente di lavoro sicuro, efficiente e conforme alle normative vigenti.

---

2. Organizzazione aziendale e responsabilità

La struttura organizzativa è articolata in funzioni e reparti chiaramente definiti, ciascuno con responsabilità specifiche, finalizzate al perseguimento degli obiettivi aziendali. Ogni dipendente è tenuto a conoscere e rispettare la propria posizione all’interno dell’organizzazione e a collaborare in modo professionale e costruttivo con colleghi e responsabili.

---

3. Orario di lavoro e presenza

L’orario di lavoro è stabilito secondo le normative vigenti e gli accordi aziendali. La puntualità e la regolarità della presenza sono requisiti imprescindibili per il corretto funzionamento dell’attività. Le assenze devono essere tempestivamente comunicate e giustificate secondo le procedure interne.

4. Utilizzo degli strumenti aziendali

Gli strumenti forniti dall’azienda – computer, telefoni, accessi a sistemi informativi – devono essere utilizzati esclusivamente per finalità professionali, in conformità con le disposizioni aziendali. È fatto assoluto divieto di installare software, collegare periferiche non autorizzate o utilizzare tali strumenti per scopi personali, salvo casi di comprovata necessità autorizzati dalla Direzione.

5. Utilizzo di mezzi telefonici e telematici

L’accesso a Internet, alle email aziendali e ai servizi telefonici è riservato unicamente all’attività lavorativa. L’azienda si riserva il diritto di monitorare l’uso di tali servizi, con particolare attenzione al rispetto delle finalità professionali. L’uso del telefono cellulare personale è in linea di massima vietato durante l’orario lavorativo, salvo situazioni di reale urgenza.

6. Riservatezza e protezione delle informazioni

Durante l’espletamento delle proprie mansioni, il personale viene a conoscenza di dati e informazioni riservate, protette da norme di legge e regolamenti interni. È categoricamente vietato copiare, trasferire o divulgare tali dati, comprese informazioni relative a clienti, fornitori e collaboratori, senza autorizzazione esplicita. La violazione delle norme sulla riservatezza costituisce grave inadempimento e potrà comportare sanzioni disciplinari, fino alla risoluzione del rapporto di lavoro.

7. Sicurezza sul lavoro

L’azienda si impegna a garantire un ambiente di lavoro sicuro e conforme alle normative vigenti in materia di salute e sicurezza. Il personale è tenuto a osservare scrupolosamente le procedure di sicurezza, utilizzare i dispositivi di protezione individuale ove previsti e segnalare tempestivamente ogni situazione di rischio.

8. Formazione e sviluppo professionale

La crescita professionale è un valore condiviso e l’azienda promuove attività formative e percorsi di aggiornamento continuo per il personale. La partecipazione a tali iniziative è considerata parte integrante delle responsabilità lavorative.

9. Comportamento e codice etico

Il rispetto reciproco, la correttezza e la trasparenza sono principi fondamentali su cui si basa il rapporto tra dipendenti, collaboratori e azienda. Sono vietati atteggiamenti discriminatori, comportamenti offensivi o qualsiasi forma di molestia. Il personale è chiamato a rappresentare l’azienda con professionalità e responsabilità, anche nei rapporti con l’esterno.

---

10. Procedure interne e gestione reclami

L’azienda dispone di procedure documentate per la gestione di eventuali problematiche, reclami o segnalazioni interne. Il dipendente è invitato a utilizzare tali canali in modo costruttivo e nel rispetto delle norme aziendali.

---

11. Violazioni e sanzioni

Il mancato rispetto delle disposizioni contenute nel presente Manuale costituisce motivo di sanzioni disciplinari, che possono arrivare alla risoluzione immediata del rapporto di lavoro per giusta causa. L’azienda si riserva inoltre di adottare tutte le azioni legali necessarie a tutela dei propri diritti e interessi.

Manuali interni

Manuale operativo assistenza telefonica tecnica

Indice

1. Introduzione
2. Ambito di applicazione
3. Attività principali
   3.1 Risposta alle chiamate
   3.2 Gestione della casella email condivisa
4. Apertura e gestione ticket
   4.1 Creazione ticket
   4.2 Risoluzione immediata
   4.3 Richieste non risolvibili immediatamente
5. Gestione delle email
6. Assistenza a utenti senza contratto
7. Raccomandazioni finali

---

1. Introduzione

L’addetto all’assistenza tecnica telefonica svolge un ruolo chiave nel fornire supporto tempestivo e qualificato ai clienti che usufruiscono del servizio di assistenza. Questo manuale descrive le procedure standard da seguire nella gestione delle chiamate e delle richieste di supporto.

2. Ambito di applicazione

L’assistenza telefonica è garantita ai clienti con contratto attivo o servizi che prevedono specificamente questo supporto. È comunque previsto l’ascolto delle richieste anche da parte di utenti senza contratto, con la possibilità di offrire assistenza a pagamento.

3. Attività principali

3.1 Risposta alle chiamate

- Rispondere con cortesia e professionalità alle chiamate di assistenza tecnica.
- Ascoltare attentamente e raccogliere tutte le informazioni necessarie per comprendere e gestire la richiesta.

3.2 Gestione della casella email condivisa

- Monitorare costantemente la casella email dedicata all’assistenza.
- Segnalare la presa in carico delle richieste tramite sistemi di tagging o altro metodo condiviso dal team, per evitare duplicazioni.

4. Apertura e gestione ticket

4.1 Creazione ticket

- Per ogni richiesta di assistenza telefonica o via email, aprire un ticket nel sistema di gestione dedicato.
- Documentare dettagliatamente la richiesta e le informazioni rilevanti.

4.2 Risoluzione immediata

- Se possibile, fornire la soluzione durante la chiamata.
- Documentare la soluzione nel ticket e procedere alla chiusura, notificando il cliente via email.

4.3 Richieste non risolvibili immediatamente

- Indicare nel ticket le azioni da intraprendere e l’eventuale assegnazione ad altri tecnici.
- Inviare al cliente una mail di conferma con i dettagli della richiesta e i tempi previsti.

5. Gestione delle email

- La casella email di assistenza è condivisa tra più operatori.
- Utilizzare i metodi concordati per indicare chi sta gestendo ogni richiesta (es. tag, etichettature).
- Aggiornare l’oggetto della mail con il numero di ticket associato per tracciare la corrispondenza.

6. Assistenza a utenti senza contratto

- Prestare attenzione a ogni richiesta, anche se l’utente non ha un contratto attivo.
- Informare che, in assenza di contratto, l’assistenza sarà erogata solo tramite intervento tecnico a pagamento, previo accordo con il cliente.

7. Raccomandazioni finali

- Mantenere un atteggiamento professionale e cortese in ogni momento.
- Documentare con precisione tutte le interazioni.
- Comunicare in modo chiaro e trasparente con i clienti

Modelli di flusso/revisione

Modelli di flusso/revisione

Processo approvazione documenti

Indice

1. Scopo
2. Ambito di applicazione
3. Definizioni
4. Responsabilità
5. Descrizione del processo
   5.1 Creazione del documento
   5.2 Revisione interna
   5.3 Invio per approvazione
   5.4 Verifica e feedback
   5.5 Approvazione finale
   5.6 Distribuzione e archiviazione
6. Monitoraggio e aggiornamento
7. Allegati e moduli

---

1. Scopo

Definire le modalità e le responsabilità per la revisione, l’approvazione e la gestione dei documenti aziendali al fine di garantire qualità, coerenza e conformità normativa.

2. Ambito di applicazione

Il processo si applica a tutti i documenti aziendali che richiedono un’approvazione formale prima della loro distribuzione e utilizzo.

3. Definizioni

- **Documento:** qualsiasi file o testo che contiene informazioni ufficiali da approvare.
- **Approvatore:** persona o gruppo responsabile della verifica e approvazione del documento.
- **Proponente:** chi crea o propone il documento per l’approvazione.

4. Responsabilità

- **Proponente:** redige il documento e lo sottopone al processo di approvazione.
- **Approvatori:** esaminano, revisionano e approvano o respingono il documento.
- **Ufficio qualità / documentazione:** monitora il processo e assicura il corretto archiviazione.

5. Descrizione del processo

5.1 Creazione del documento

Il proponente redige il documento in base alle necessità operative o normative, seguendo le linee guida aziendali.

5.2 Revisione interna

Il documento viene sottoposto a una prima revisione interna per controlli preliminari su contenuti, formato e completezza.

5.3 Invio per approvazione

Il documento revisionato viene inviato agli approvatori designati tramite il sistema di gestione documentale o email, allegando eventuali istruzioni.

5.4 Verifica e feedback

Gli approvatori esaminano il documento, possono richiedere modifiche o chiarimenti. Il proponente apporta eventuali correzioni.

5.5 Approvazione finale

Una volta soddisfatte le condizioni, gli approvatori firmano o confermano formalmente l’approvazione del documento.

5.6 Distribuzione e archiviazione

Il documento approvato viene distribuito agli utenti interessati e archiviato in modo sicuro per garantire tracciabilità e reperibilità.

6. Monitoraggio e aggiornamento

L’ufficio qualità o responsabile della documentazione monitora periodicamente i documenti per verificarne l’aggiornamento e la validità.

7. Allegati e moduli

- Modello di richiesta approvazione
- Registro documenti approvati
- Checklist di revisione

Modelli di flusso/revisione

Modello di richiesta approvazione documento

Campo	Descrizione / Istruzioni
Titolo Documento	*(Inserire il titolo completo del documento.)*
Numero Versione	*(Indicare la versione corrente del documento.)*
Data Richiesta	*(Data in cui si invia la richiesta.)*
Proponente	*(Nome e ruolo della persona che propone il documento.)*
Descrizione Sintetica	*(Breve descrizione del contenuto e scopo del documento.)*
Motivazione della Richiesta	*Spiegare il motivo per cui il documento necessita approvazione (es. nuova procedura, aggiornamento, etc.).*
Documenti Allegati	*(Elencare eventuali allegati o riferimenti correlati.)*
Approvatori Richiesti	*(Elencare i nominativi delle persone che devono approvare il documento.)*
Firma del Proponente	*(Firma o conferma elettronica del proponente.)*
Data di Scadenza Approvazione	*(Indicare la data entro cui si richiede l'approvazione.)*

Note:

> La richiesta deve essere inviata tramite il sistema di gestione documentale o via email ai responsabili competenti.

> Tutte le informazioni devono essere complete per velocizzare il processo di approvazione.

Registro documenti approvati

Numero Documento	Titolo Documento	Versione	Data Approvazione	Proponente	Approvatore	Note
001	Manuale Operativo Generale	1.0	2025-06-01	Mario Rossi	Anna Bianchi	Prima approvazione
002	Procedura Sicurezza	2.1	2025-05-20	Luca Verdi	Carlo Neri	Aggiornamento annuale
…	…	…	…	…	…	…