

**Regolamento
per la gestione delle
comunicazioni
interne/esterne
e per il trattamento dei dati
personali delle persone
fisiche e delle informazioni
riservate/proprietarie della
committenza**

Sommario

0 - Introduzione al regolamento	3
1 – Responsabilità.....	3
2 – Informazioni documentate e documenti di registrazione	4
2.1 Dati personali e Informazioni riservate	5
3 – Identificazione, rintracciabilità e trattamento delle comunicazioni interne/esterne, dei dati personali e delle informazioni riservate.....	5
3.1 comunicazioni interne/esterne	5
3.2 informazioni riservate.....	6
3.3 dati personali.....	6
4 – Criteri per una comunicazione efficace	7
5 – Processi e operatività per una comunicazione efficace.....	7
5.1 Redazione di una e-mail	7
5.2 Creazione ed utilizzo delle Attività di Outlook (eventuale)	10
6 – Note per la gestione delle comunicazioni esterne.....	11
6.1 Informazione delle parti interessate esterne	12
6.2 Comunicazioni con le parti interessate esterne	12

0 - Introduzione al regolamento

Il presente regolamento, unitamente agli All.1 Organigramma nominativo e All.2 Funzionigramma, nella loro ultima revisione, fornisce le indicazioni a tutto il personale aziendale per la gestione delle comunicazioni e delle informazioni/dati con particolare riferimento:

all'utilizzo degli strumenti di comunicazione elettronica interna/esterna,

all'applicazione di regole comuni di gestione (acquisizione/archiviazione/trattamento) delle informazioni, dei dati e delle comunicazioni in/out.

1 – Responsabilità

Tutto il SGQ aziendale si basa sulla responsabilità di tutto il personale che è stato formato e informato:

- sulla struttura gerarchica aziendale (Organigramma),
- sul proprio ruolo e sui compiti assegnati (Funzioni gramma),
- sulle proprie interfacce di riferimento,
- sulle aspettative dell'azienda relativamente al proprio ruolo,
- sugli obiettivi di miglioramento stabiliti per la propria area di competenza,
- sulle azioni di contenimento dei rischi significativi derivanti dalla propria attività,
- sull'applicazione del metodo RBT (Risk Based Thinking) nell'ambito del processo decisionale riferito al proprio ruolo

Ogni persona in azienda in è pienamente responsabile:

- dell'esecuzione dei propri compiti;
- della corretta esecuzione dei compiti assegnati ai propri sottoposti:
 - fornendo le giuste indicazioni e istruzioni (scritte o verbali);
 - segnalando, al proprio diretto superiore, eventuali anomalie di comportamento del personale sotto la propria diretta responsabilità;
- dell'individuazione delle aree di miglioramento riferite sia alle attività specifiche del proprio ruolo/funzione che all'interazione con le altre funzioni/processi aziendali e della segnalazione delle proposte conseguenti al proprio diretto superiore;
- delle decisioni prese in autonomia in funzione del ruolo e dei compiti assegnati;
- della costante comunicazione e interazione con il personale dei reparti aziendali per i quali può essere sia fornitore che cliente interno, acquisendo i dati di input necessari alla corretta esecuzione del proprio lavoro e fornendo gli output necessari agli altri reparti per eseguire a loro volta correttamente i propri compiti.

NB

La responsabilità della corretta applicazione delle disposizioni generali per la gestione delle comunicazioni interne/esterne e per il trattamento dei dati personali delle persone fisiche e delle informazioni riservate/proprietarie della committenza da parte del personale interno è del Legale Rappresentate (facente funzione di titolare-responsabile del trattamento – RPD/DOP) che ne effettua un monitoraggio costante per tramite dei Direttori di Settore che sono stati a loro volta delegati come Sub-Responsabili anche ai sensi del DECRETO LEGISLATIVO 10 agosto 2018, n. 101.

I Responsabili dei diversi processi aziendali, ed in particolare il personale Dirigente, hanno l'obbligo di gestire le comunicazioni con gli operatori e quelle con la committenza nel rispetto dei requisiti deontologici di riservatezza, e delle disposizioni previste dal presente regolamento, anche tramite appositi interventi formativi/informativi dei quali deve essere tenuta evidenza documentata.

2 – Informazioni documentate e documenti di registrazione

Premesso che:

- Premesso che:
- Il Legale Rappresentante e i Direttori di settore sono in possesso delle competenze previste dalla normativa vigente per le attività di Coordinamento e Controllo delle attività di gestione delle comunicazioni interne/esterne e per il trattamento dei dati personali delle persone fisiche e delle informazioni riservate/proprietarie della committenza;
- l'azienda è supportata nei processi gestionali ed amministrativi da:
 - un Software Gestionale (Contabilità aziendale e registrazione processo di emissione certificati rif Circ. 7617)
 - registrazioni informatiche del SGQ strutturate su misura per le esigenze aziendali che coprono i principali processi gestionali e produttivi considerati significativi in base al Risk Assessment;
 - una rete LAN gestita tramite SQL - Server
- tutto il personale dotato di terminale collegato alla rete aziendale dispone di pacchetto Sw Office completo di applicazione Outlook per la gestione delle comunicazioni interne e esterne e altre applicazioni Sw funzionali all'esecuzione dei servizi offerti (in varie release come indicato nell'allegato All.E "Valutazione d'impatto sulla protezione dei dati);
- i Responsabili dei diversi processi aziendali hanno, oltre al SWG, la possibilità di utilizzare apposito spazio dedicato sui server di stabilimento per l'archiviazione dei documenti prodotti e delle comunicazioni in/out;
- l'azienda ha valutato i rischi derivanti da una eccessiva burocratizzazione dei propri processi gestionali e le opportunità derivanti da una gestione controllata degli stessi tramite gli strumenti di comunicazione e interna disponibili.

Le Informazioni documentate che l'organizzazione ha stabilito di predisporre e conservare a supporto delle attività oggetto del presente regolamento, soddisfano i requisiti di garanzia della piena corrispondenza delle attività svolte ai requisiti cogenti in materia di Privacy e Riservatezza;

I documenti predisposti ai sensi del presente regolamento comprendono:

All. E PIA (Privacy Impact Assessment)

All. E.1 (Mappatura Rete Aziendale)

All. E.1.1 Configurazione HW-SW Server

All. E.1.2 Configurazione HW-SW PC

All. E.2 (Privacy policy - Informativa privacy)

All. E.3 (Cookie Policy - Informativa estesa sull'uso dei cookie-web information)

I documenti direttamente correlati al presente regolamento con richiami alla Privacy e Riservatezza con valore d'informazione per le parti interessate sono:

Reg-1 (Gestione Informazioni documentate)

All. C (Condizioni generali di contratto)

Oltre al presente regolamento, le comunicazioni interne svolgono funzione di Informazioni documentate¹ quando assumono valore:

- di disposizioni interne
- di documenti di registrazione dei processi/attività svolte anche in relazione alle azioni correttive e di miglioramento

¹ Questo tipo di informazioni documentate sono definiti documenti specifici di livello inferiore ed hanno lo scopo di comunicare le informazioni necessarie all'organizzazione stessa per operare (Vedere p.to 4.4. ISO 9001:2015).

I principali strumenti di comunicazione con valore di informazione documentata sono riconducibili a:

- E-mail interne/esterne;
- Archivi elettronici (con funzione di repository e interscambio)
- Avvisi e registrazioni incontri formativi/informativi

2.1 Dati personali e Informazioni riservate

Tutte le informazioni documentate/registrazioni tramite le quali sia possibile identificare, direttamente o indirettamente, un individuo sono soggette a specifico trattamento/protezione in base a specifica “gap analysis” effettuata in sede Risk Assessment (Privacy Impact Assessment – PIA) nel corso della quale sono stati considerati i seguenti dati “personali” in riferimento al personale interno (inclusi i collaboratori), alla committenza e ai fornitori (elenco non esaustivo ...):

- Nome e Cognome
- Numeri e codici identificativi (Codice fiscale, numero della tessera sanitaria, ...)
- Indirizzo e-mail
- Informazioni mediche e/o relative alla sfera fisica, fisiologica o genetica
- Informazioni relative alla localizzazione geografica
- Informazioni bancarie
- Reddito
- Profilo culturale/professionale (incluso ruolo e azienda di appartenenza)
- Indirizzi IP
- Cookies

Oltre alle informazioni documentate contenenti dati personali, sono soggette a specifico trattamento/protezione in base a specifica “gap analysis” effettuata in sede Risk Assessment **le informazioni riservate** dei committenti acquisite e registrate nell’esercizio delle attività di certificazione e prova; fanno eccezione quelle informazioni per le quali la Tecnocontrolli sia tenuta per legge o sia autorizzata da accordi contrattuali a divulgare dette informazioni riservate; nel caso specifico la Tecnocontrolli provvederà sempre ad avvertire il committente o la persona interessata salvo eventuale diversa prescrizione delle autorità richiedenti.

3 – Identificazione, rintracciabilità e trattamento delle comunicazioni interne/esterne, dei dati personali e delle informazioni riservate

3.1 comunicazioni interne/esterne

Il Mezzo principale di comunicazione sia interno che verso l’esterno è l’e-mail.

Tutte le e-mail scambiate internamente tra le funzioni e quelle in/out con l’esterno devono essere identificate, anche ai fini della successiva rintracciabilità, come minimo con:

- mittente;
- destinatario principale;
- destinatario/i per conoscenza “Cc” (ove necessario);
- destinatario/i per conoscenza in copia nascosta “Ccn” (ove necessario);
- un oggetto univoco che individui sinteticamente il contenuto;
- data di invio;
- richiesta di ricevuta di ritorno per avvenuta lettura;
- la priorità in funzione dell’urgenza e del “peso” del contenuto;

Per alcune comunicazioni interne di programmazione e pianificazione urgente così come le variazioni alle disposizioni già esecutive può essere utilizzata anche l'Applicazione WhatsApp disponibile su tutti i dispositivi mobili (smartphone) aziendali in dotazione al personale

Le comunicazioni dispositive "urgenti" gestite tramite WhatsApp devono essere emesse dal Responsabile che le ha in gestione il servizio oggetto di comunicazione;

queste devono:

- a. includere l'identificazione e la descrizione appropriata;
- b. essere destinate esclusivamente ai diretti interessati dalle disposizioni contenute (corretta distribuzione)
- c. prevedere sempre un feedback di ricevuta/accettazione (non esclusivamente la spunta di lettura automatica);
- d. essere conservate per l'eventuale per futura reperibilità;

queste non devono:

contenere dati e/o informazioni di tipo personale sui soggetti interni/esterni interessati dalla disposizione impartita ma solamente i riferimenti alle attività da svolgere nell'ambito del servizio oggetto di comunicazione.

3.2 informazioni riservate

La Tecnocontrolli in qualità di ODC è tenuta alla riservatezza sulle informazioni acquisite nel corso dello svolgimento delle verifiche/visite ispettive sulle attività, sulla struttura organizzativa e sul personale delle aziende committenti;

L'impegno alla riservatezza è richiamato a livello contrattuale tramite i riferimenti all'All C "Condizioni generali di contratto" (Cap. 5.2 Obblighi dell'Organismo).

Le sole informazioni pubbliche sono relative ai certificati emessi in funzione delle attività verifica e prova eseguite dalla Tecnocontrolli.

La documentazione di registrazione delle evidenze raccolte in sede di verifica e/o di prova è destinata solo alla dimostrazione dei risultati che hanno portato all'emissione dei certificati e, a seconda dei casi, possono/devono essere allegate ai certificati emessi, archiviate e rese disponibili alle Autorità preposte alla verifica del corretto e conforme comportamento dell'ODC e dei Laboratori alla normativa cogente.

La tempistica di archiviazione è definita dal Reg-1(Gestione Informazioni documentate)

3.3 dati personali

La Tecnocontrolli gestisce i dati "personali" in ottemperanza alle disposizioni del Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016, così come aggiornato con le rettifiche pubblicate sulla Gazzetta Ufficiale dell'Unione europea 127 del 23 maggio 201.

Per la definizione della conformità al suddetto regolamento è stata effettuato una specifico "Privacy Impact Assessment – PIA" tramite il quale:

- è stata effettuata una mappatura completa dello stato dell'arte dei dispositivi tecnologici (HW e SW) in dotazione;
- sono stati individuati:
 - gli scopi del trattamento;
 - le basi legali che rendono lecito il trattamento;
 - l'adeguatezza, la pertinenza e i limiti in relazione alle finalità del trattamento;
 - le modalità di aggiornamento;
 - il periodo di conservazione;
 - le modalità di informazione degli interessati in merito al trattamento e di acquisizione del consenso;
 - i diritti degli interessati e le modalità di esercizio di tali diritti;
 - gli obblighi di responsabilità dei responsabili;
 - i rischi e le misure correlate adottate;

- Controllo degli accessi
 - Modalità di archiviazione
 - Sicurezza degli archivi cartacei
 - Minimizzazione dei dati
 - Gestione delle postazioni informatiche
 - Lotta ai “malware”
 - Modalità di Backup
 - Attività di manutenzione
 - Gestione delle politiche sulla privacy
 - Gestione dei rischi
 - Gestione del personale
 - Vigilanza sulla protezione dei dati
 - Sicurezza dell’hardware
 - Sicurezza del sito web
- è stata definita la gravità e la probabilità del rischio;
 - è stata effettuata una mappatura del rischio;
 - sono state definite le azioni di adeguamento/miglioramento necessarie sia infrastrutturali che organizzative (Piano d’azione).

4 – Criteri per una comunicazione efficace

Premesso che un SGQ, basato sui fattori di competenza, esperienza e responsabilità (in applicazione del RBT), può risultare efficace solamente se risponde a precisi requisiti ed obiettivi, i criteri base definiti dall’azienda sono:

- le comunicazioni tra le funzioni devono essere gestite in modo da fornire tutti gli elementi (dati, informazioni, disposizioni) necessari a mettere nelle migliori condizioni operative i destinatari della comunicazione,
- i feedback tra il mittente e il destinatario della comunicazione devono essere certi e tempestivi,
- l’oggetto delle comunicazioni deve essere indicativo del contenuto e univoco sia come impostazione che come descrizione e utilizzato con lo stesso criterio da tutti,
- il contenuto delle comunicazioni deve essere sintetico ma completo e le informazioni/disposizioni espresse devono essere mirate in funzione del destinatario e dell’utilizzo che questo deve farne nell’ambito dei propri compiti e responsabilità,
- la comunicazione non deve essere ridondante o reiterata con gli stessi contenuti,
- le comunicazioni devono essere archiviate dalle diverse funzioni con gli stessi criteri in modo da assicurarne la riconducibilità e la rintracciabilità.

5 – Processi e operatività per una comunicazione efficace

I criteri di comunicazione efficace si declinano tramite processi e comportamenti comuni a tutto il personale dell’azienda.

5.1 Redazione di una e-mail

Una e-mail è uno strumento di comunicazione molto più importante di quello che non si pensi, per due motivi:

- **è di uso immediato**, sia per chi lo invia che per chi lo riceve;
- **se usato correttamente** offre tutti i suoi vantaggi; se usato con leggerezza può essere controproducente.

Tra comporre una buona e-mail ed una scadente c’è una differenza di una manciata di secondi.

a) Destinatario del messaggio

Quando inserite un nuovo indirizzo e-mail nella Vostra rubrica, potete farlo in uno dei due seguenti modi: "Mario Rossi" oppure "SocietàXXX srl – Dr. Mario Rossi" oppure "Direzione Comm.le Sig. Mario Bianchi". Il primo modo è un modo frettoloso, adatto a contatti informali, inadeguato per rapporti istituzionali e/o professionali; Il secondo modo è un approccio professionale e rispettoso nei confronti del destinatario, della ditta per la quale lavora, del ruolo ricoperto in azienda. Il nome che immettete nella Vs. rubrica sarà quanto troverà scritto il destinatario sulla sua copia, ad esempio: "Da: Nome del Mittente" – "A: Mario Rossi", oppure: "A: "SocietàXXX srl – Dr. Mario Rossi".

NB

Per quanto concerne i messaggi di posta interni tra funzioni è assolutamente importante:

- utilizzare l'indirizzo primario "A" solo per il destinatario principale (colui/lei che deve prendersi in carico le eventuali disposizioni contenute nella e-mail), inserendo gli eventuali altri destinatari, coinvolti solo per conoscenza e presa visione, nel campo indirizzo "Cc";
- quando le disposizioni contenute in un messaggio sono destinate ad essere prese in carico da più soggetti è sempre meglio redigere più messaggi mirati in funzione delle disposizioni da impartire ai dei corrispondenti destinatari, in questo modo, utilizzando la ricevuta di lettura, è possibile avere certezza della corretta presa in carico da parte del destinatario;

b) Mittente del messaggio

In genere i programmi di posta elettronica che usiamo per inviare le ns. e-mail permettono di specificare come dovrà essere indicato il mittente del messaggio, cioè noi. Anche qui vale lo stesso principio: "Mario Bianchi", oppure "Mario Bianchi – Moba-Eurotubi Srl, Direzione Amministrativa".

c) Oggetto del messaggio

A parte l'indirizzo del mittente, l'oggetto è il primo elemento che il destinatario vede ancora prima di aprire il messaggio. L'oggetto dovrebbe essere breve (massimo 3-6 parole), e contenere il succo del messaggio che il destinatario sta per aprire e, soprattutto in caso di comunicazioni interne, deve essere il più possibile uniformato per tutti gli utilizzatori aziendali in modo che possa essere indicizzato per effettuare delle ricerche nell'archivio del browser di posta (nel ns. caso di Outlook), e/o per essere utilizzato per applicare delle regole² di gestione del messaggio (anche queste comuni).

d) Data del messaggio

In genere non è necessaria, in quanto il computer inserisce automaticamente la data e l'ora di invio del messaggio.

e) Testo del messaggio

In questo caso è necessario distinguere tra messaggio di posta interna ed esterna.

Per i messaggi di posta verso destinatari esterni all'azienda è importante il **saluto iniziale**. È d'obbligo rivolgerci al destinatario con un saluto adeguato al tono ed al contenuto della comunicazione. Nei messaggi professionali formali, "Egregio Sig. Rossi", "Gentile Sig.ra Bianchi" o "Buongiorno Sig. Verdi" sono la formula più collaudata. Nel caso di comunicazioni professionali a persone con cui siamo in rapporti abituali un "Caro Giorgio", "Ciao Paola", o "Buongiorno Anna" è senz'altro in tono con la situazione. Altre forme di saluto come "Buongiorno," / "Buonasera," o "Egredi Signori" possono essere utilizzate per rivolgerci genericamente a una ditta, ad un suo reparto o a persone che ancora non conosciamo per nome.

Per i messaggi di posta interna è possibile omettere saluti e convenevoli e iniziare direttamente con il contenuto vero e proprio.

Sia per messaggi di posta interna che esterna **nella prima frase del testo** introdurre subito l'argomento; spiegare in poche parole di cosa si vuol parlare, indicando schematicamente fatti, date, luoghi e eventuali numeri di documenti

² Una regola è un'azione che Outlook esegue automaticamente per i messaggi in arrivo e in uscita. Per attivare la regola e le azioni è necessario scegliere la/le condizione/i e associare ad esempio all'oggetto che contiene una determinata parola.

(es. fatture, contratti, operazioni, ecc.). Nella prima frase o nelle prime due si dovrebbe estendere quanto indicato nell'oggetto, per continuarlo a trattare poi in dettaglio nelle frasi successive.

Il corpo del testo deve trattare nei dettagli tutti gli aspetti dell'argomento, spiegando possibilmente perché si assume una certa posizione. Cercare di non essere troppo prolissi o ridondanti, perché i messaggi lunghi stancano chi li deve leggere, oltre chi li deve scrivere.

Quando la e-mail assume funzione di disposizione per collaboratori e/o sottoposti o è una delle azioni previste nell'ambito di procedure/processi interni per la quale non è possibile utilizzare la funzione "Attività" di Outlook³, possono essere valutati e utilizzati dei format/standard di testo che prevedano sinteticamente tutte le informazioni che devono essere trasferite tra il mittente e il destinatario. In questo caso, come per le "Attività" di Outlook, il testo può anche essere corredato o sostituito con appositi allegati che possono essere sia Moduli di registrazione previsti dal SGQ che file elaborati ad hoc per raccogliere le informazioni da trasferire.

Anche **le conclusioni** sono un elemento importante del testo del messaggio; quando necessario è buona regola esprimere chiaramente la propria posizione nei confronti di chi ci legge o dell'argomento trattato; soprattutto quando si tratta di comunicazioni dispositive interne è necessario che nelle conclusioni venga sinteticamente ribadito cosa ci si aspetta che il destinatario faccia in merito al contenuto della e-mail. Se attendiamo una risposta, un feedback (a mezzo mail, telefono o in altro modo) scriviamolo chiaramente nel finale.

Salutare e ringraziare chi ci legge per la sua attenzione, oltre ad essere buona norma è anche educazione. Se poi il messaggio contiene disposizioni o aspettative per quello che il destinatario dovrà fare, o è relativo a qualcosa che ha già fatto, o anche solo se in passato ha fatto qualcosa di utile o di cortese nei ns. confronti, i ringraziamenti sono d'obbligo anche quando dovesse trattarsi di un sottoposto. Un breve "Grazie per la collaborazione" e un "Cordiali saluti" o "Distinti saluti" sarà più che adeguato, seguito dal proprio nome e cognome. In caso di messaggio verso l'esterno è buona norma utilizzare la firma preimpostata dove sono riportati oltre al proprio nome, cognome e ruolo/posizione anche tutti i riferimenti/recapiti dell'azienda e personali; così facendo il destinatario avrà riepilogato in poco spazio tutto quanto gli serve per contattarvi rapidamente.

Importante limitare l'uso del **P.S. (Post Scriptum)**, dato che una parte dimenticata può essere inserita in un qualsiasi punto del testo prima di inviarlo, non ha molto senso metterla alla fine del messaggio. Può essere invece utilizzato per fare un breve accenno ad una situazione diversa da quella trattata nel messaggio, che magari sarà approfondita in un'altra occasione o con altri mezzi.

Un utilizzo corretto della **Punteggiatura e dell'Ortografia**, incluso l'uso delle maiuscole dopo un punto, per i nomi propri e per le ragioni sociali delle aziende, non è un optional; sia per farsi comprendere correttamente, sia per non dare un'idea di approssimazione o superficialità (per non dire ignoranza) e di conseguenza un'immagine non in linea con le aspettative aziendali, è necessario sia tra colleghi che con i destinatari esterni mantenere sempre un buon livello di comunicazione scritta anche dal punto vista **formale e grammaticale**.

Può essere molto efficace **suddividere le idee o i concetti in paragrafi**, cioè in blocchi di frasi e di linee di testo separati tra loro da una riga vuota. Andare a capo alla fine di un paragrafo significa dire al lettore: "Ho finito di esprimere un concetto, ti faccio fare una pausa saltando una riga e introduco un nuovo concetto nel paragrafo successivo".

In tutti i casi è necessario fare sempre un sforzo per **essere il più chiari possibile** con il ns interlocutore. La chiarezza non è dote di tutti. Spesso la mancanza di chiarezza sottintende l'inesistenza di idee, ma soprattutto di volontà e intenzioni concrete di fare le cose o farsi capire. Nel lavoro non esser chiari non solo è mancanza di professionalità, ma si traduce in una sola cosa: **perdita di occasioni, e quindi di soldi**. Il non esser chiari porta a diverse situazioni, la più indolore delle quali è la necessità di dover ripetere le cose, per cercare di spiegare una seconda volta quello che il destinatario del messaggio non ha capito nella prima e-mail. Continuando su questa scala di difficoltà in cui ci troviamo a non esser chiari, scopriamo che presentarci in maniera poco chiara porta a dare di noi – e soprattutto della Azienda – un'immagine poco professionale. Nei casi limite un accordo concluso con e-mail nebuose porta alla resa di un servizio inadeguato, o addirittura sbagliato, con la possibile conseguenza di mancato pagamento e addirittura di

³ Vedere paragrafo 5.2 "Creazione ed utilizzo delle Attività di Outlook"

perdita del cliente. Essere chiari significa farsi capire nelle intenzioni, nei fatti e nelle cifre che vengono trattati nell'e-mail.

Essere concisi fa risparmiare tempo a chi scrive e a chi legge. Essere concisi non vuol dire scrivere meno di quanto serve per essere chiari e precisi, ma semplicemente non fare giri di parole inutili, non perdersi in luoghi comuni, non ripetere le cose e attenersi unicamente a quanto trattato nell'oggetto del messaggio.

Una volta finito di scrivere il testo, **non cliccate automaticamente sul pulsante Invio**. Anche la e-mail ha bisogno di **editing e di revisione**. Una e-mail con refusi ed errori non depone certo a favore della vostra accuratezza ed affidabilità.

In particolare occhio alle seguenti situazioni:

- **Stato emotivo!** se si è arrabbiati con qualcuno, scrivete pure la risposta, ma non inviatela! Mettete tutto nelle bozze e rileggete la mail dopo qualche ora, quando sarà tornata la calma. Le mail sembrano avere l'immediatezza della conversazione, invece sono scritte e quindi scripta manent.
- **Errori**, sono sintomo di disattenzione: controllate che non ci siano errori ortografici. In ambito professionale, i refusi e gli errori ortografici danno di noi una pessima immagine.
- **I destinatari in copia:** siete sicuri di aver messo gli indirizzi opportuni? Inviare in copia o inoltrare (il famoso forward) è la cosa più semplice del mondo. Ma è anche facile fare una gaffe o inviare informazioni riservate alla persona sbagliata.

L'email è perfetta per inviare documenti in pochi secondi, però se inviamo degli **allegati** controlliamo:

- **la dimensione dell'allegato.** Anche le connessioni più veloci si piantano quando arriva un allegato da 15 mega (succede!). Se i documenti sono tanti, conviene zipparli. Comunque, se si invia un documento "pesante", meglio accertarsi del tipo di connessione del destinatario e della capacità della sua casella e-mail e nel caso optare per sistemi gratuiti di scambio file di grandi dimensioni (es. www.wetransfer.com);
- **l'estensione del file.** Bisogna che i file abbiano un formato leggibile dai programmi più comuni. Se non si è sicuri di questo, meglio ricorrere al PDF, visto che Acrobat Reader è disponibile in quasi tutti i computer e si può scaricare dalla Rete con facilità.
- **il nome dei file.** Il destinatario deve poter vedere nella riga "allegati" dei nomi di file che lo guidino nella lettura. Se invio quattro file che si chiamano Bozza1, Bozza2, Bozza3 eccetera, il poveretto che li riceve non sa cosa contengono e come debba utilizzarli. Meglio dare ai file dei nomi "parlanti".
- **la richiesta del file:** non mandiamo mai un allegato se non richiesto esplicitamente dal nostro interlocutore o non previsto dalle disposizioni interne; vedersi arrivare montagne di documenti non richiesti che intasano la posta non è mai cosa gradita.

I Grappoli di e-mail sono tutte le puntate del romanzo, costituito da mail e risposte successive. Se la cosa si fa troppo lunga, **tagliamo almeno i testi più vecchi**.

Se mettiamo a conoscenza una terza persona dello scambio epistolare, bisogna avere cura di includere **solo le parti davvero utili** e necessarie al destinatario, altrimenti lo obbligheremo a leggere tutto il "carteggio" per trovare le informazioni di suo reale interesse (un supplizio). In alternativa si può girare tutta la corrispondenza intercorsa, avendo però l'accortezza di fare una breve sintesi del "carteggio" a suo uso. In questo caso il destinatario può avere un'idea precisa e immediata di cosa si sta parlando; se poi vorrà approfondire può leggere tutto il carteggio intercorso.

Quando si inoltra una mail, automaticamente il sistema invia anche l'allegato: se non si ritiene utile l'allegato alla discussione bisogna cancellarlo. Quando si risponde semplicemente, la mail di risposta non conterrà l'allegato (si suppone che l'inviante ce l'abbia già).

5.2 Creazione ed utilizzo delle Attività di Outlook (eventuale)

Organizzare il proprio lavoro e quello dei propri sottoposti in azienda, secondo criteri di gestione conformi ai requisiti di qualità e ad obiettivi di performance stabiliti, è fondamentale. Negli anni per acquisire delle prassi adeguate sono state introdotte e rese cogenti procedure e istruzioni di lavoro anche dettagliate. La crescita dell'azienda e di tutto il

personale avvenuta in questi anni ha consentito di sostituire in parte quelle rigide regole con sistemi molto più dinamici basati sulla combinazione di tre elementi fondamentali:

- esperienza
- competenza
- strumenti informatici di supporto a processi ed attività

Il principale supporto alla gestione controllata dei processi significativi in azienda, oltre al SWG, è sicuramente Outlook che, essendo disponibile su tutte le postazioni informatiche della maggior parte dei Responsabili di funzione aziendali e del Top Management, deve essere considerato lo strumento principale per:

- a) la pianificazione del lavoro individuale e di quello condiviso;
- b) la comunicazione dispositiva interna ai singoli processi e tra funzioni di processi correlati;
- c) la registrazione, il controllo ed il monitoraggio delle attività specifiche dei singoli processi.

Per fare ciò è necessario utilizzare la funzione "Attività" di Outlook

Questa funzione specifica si interfaccia automaticamente, se correttamente impostata, sia con la posta elettronica che con il calendario; è possibile utilizzarla per creare e gestire le proprie attività e per creare attività da assegnare ad altri utenti, mantenendone il controllo fino alla al completamento; a loro volta gli assegnatari possono ri-assegnare l'attività o parte di essa ad altri soggetti, e così via.

In pratica utilizzando la funzione attività di Outlook è possibile sostituire:

- la maggior parte di passaggi cartacei di documenti e delle azioni da eseguire a questi collegate;
- determinare i tempi di esecuzione di determinate azioni monitorandone costantemente l'avanzamento;
- gestire le comunicazioni e i supporti necessari (documenti, registrazioni, dati, ecc), tra funzioni.

Es. 1

Se un documento deve essere verificato nei contenuti da più funzioni tipo Commerciale, Amministrazione, Direzione ODC, il Responsabile commerciale che riceve per primo il documento può creare un "attività" e assegnarla al Responsabile Amministrativo con la nota che eseguiti suoi controlli, ovvero conclusa la parte di attività di sua competenza, deve assegnare a sua volta l'attività al Direttore Tecnico; questo eseguita la sua parte di verifiche darà come conclusa l'attività che ritornerà come conclusa con tutti gli esiti delle verifiche effettuate dagli assegnatari al chi l'ha creata cioè il Responsabile commerciale.

Es. 2

Se deve essere avviata un Azione Correttiva relativa ad una Non Conformità il Responsabile dell'azione potrà pianificare le attività necessarie, assegnarle a più colleghi in base al ruolo e la competenza di ciascuno. Questi, una volta eseguita la loro parte di mansioni, segneranno chiusa l'attività di loro spettanza (magari allegando documentazione a supporto) e il Responsabile che ha avviato l'attività avrà sempre sotto controllo lo stato di avanzamento delle azioni di ciascun destinatario/assegnatario.

Es. 3

Se un Direttore avesse bisogno di raccogliere dati per effettuare delle analisi di andamento da più settori aziendali dallo stesso dipendenti, può utilizzare la funzione attività per dare le disposizioni ai diversi responsabili, ciascuno per il reperimento dei dati di sua competenza e, utilizzando in modo integrato anche la funzione appuntamenti/riunioni/eventi potrà anche indire incontri di persona o in video conferenza per la discussione dei dati acquisti.

6 – Note per la gestione delle comunicazioni esterne

Fermo restando che le regole per una comunicazione efficace a mezzo e-mail restano le medesime valide per gli scambi interni all'azienda (3 – *Identificazione, rintracciabilità e trattamento delle comunicazioni interne/esterne*), per quanto

concerne le comunicazioni verso l'esterno e dall'esterno verso l'azienda è necessario porre l'attenzione su alcuni punti fondamentali.

6.1 Informazione delle parti interessate esterne

Tutte le parti esterne all'azienda individuate a seguito dell'analisi di contesto esterno devono:

- **essere informate** in merito a CHI in azienda è stato individuato come loro interlocutore di riferimento un'operazione di trasparenza da parte dell'azienda e l'adozione di un'azione di comunicazione mirata iniziale (es. I Clienti devono essere informati di quale dei Resp.li commerciali è il loro interlocutore per tutto quello che concerne le forniture, dagli ordini ai reclami, dalle richieste di nuove offerte alla gestione all'aggiornamento prezzi
- **essere gestite** nel tempo in base alle eventuali variazioni degli sia dei referenti interni aziendali che degli interlocutori esterni delle parti interessate.

6.2 Comunicazioni con le parti interessate esterne

Il referente interno dovrà gestire le istanze provenienti dallo specifico interlocutore esterno a seconda del contenuto della comunicazione. Le Istanze possono essere:

istanze di routine, quali ad esempio ordini, richieste di variazione servizi, ecc.

istanze eccezionali, quali ad esempio reclami, non conformità, ecc.

Le comunicazioni/ istanze provenienti da parti esterne all'azienda devono pervenire al diretto responsabile a suo tempo indicato e quest'ultimo dovrà gestirle, tramite e-mail o attività di Outlook, interessando, eventualmente, altri referenti interni necessari per una corretta gestione/risoluzione e conseguente feedback al mittente.

NB Tutte le comunicazioni provenienti da soggetti esterni all'azienda devono essere chiuse con una risposta (feedback) anche se non espressamente richiesto dal mittente, questo al fine di assicurare che non rimangano questioni inevase che possano comportare un qualsiasi tipo di danno o rischio per l'azienda.

Nello stesso modo le Comunicazioni verso le parti interessate esterne devono essere gestite sempre dal referente indicato a suo tempo al singolo interlocutore in modo che non si verifichino sovrapposizioni e/o incongruenze tra le comunicazioni verso quel determinato interlocutore e/o che si possa perdere traccia dello scambio di comunicazioni avvenuto.

NB Quanto sopra vale a tutti i livelli aziendali ed in particolare:

- una volta indicato ad un interlocutore esterno il suo referente, questo non deve essere bypassato da altri interlocutori (anche nel caso di superiori);
- se per qualsiasi ragione si dovesse sostituire un referente interno o si venisse contattati dall'esterno anche per questioni di propria competenza (es. questioni contabili o commerciali) ma assegnate formalmente ad altro referente interno, il ricevente o il sostituto dovrà interessare sempre il diretto responsabile e trasferire a questo l'onere di gestire le comunicazioni con l'interlocutore esterno;
- alcune eccezioni fisiologiche legate ad esempio alla gestione dei "clienti direzionali" che sono soggetti ad una gestione condivisa tra il l'Amministratore Unico e i Direttori Tecnici dei vari settori operativi, devono comunque prevedere sempre l'interessamento di tutte le parti interne interessate e una definizione dei livelli di interlocuzione con i Referenti dei clienti.

.....