



ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

Η **Imtel** ιδρύθηκε τον Σεπτέμβριο του 2007, από έμπειρους μηχανικούς τηλεπικοινωνιών, με στόχο την παροχή υψηλού επιπέδου υπηρεσιών και λύσεων. Ως επίσημος και πιστοποιημένος συνεργάτης της UNIFY, φέρνοντας την διάκριση "MASTER", την μεγαλύτερη που μπορεί να έχει ένας Partner, αποτελεί τον πλέον εξειδικευμένο συνεργάτη της UNIFY στην Ελλάδα. Από τα μέσα του 2018 είναι πλέον και authorized Reseller της innovaphone, ενώ έχει συνεργασίες με τους μεγαλύτερους Οίκους στον χώρο των τηλεπικοινωνιών και της πληροφορικής όπως Polycorn, Jabra, IBM, Juniper, Dell, Fujitsu και άλλους

Εξειδικεύεται στην εφαρμογή τηλεπικοινωνιακών λύσεων όπως VoIP telephony, Contact Centers, Unified Communication & Collaboration, λύσεων σε κάθετους τομείς όπως αυτόν της Ενέργειας και του Χρηματοπιστωτικού κλάδου και παρέχει υπηρεσίες Μελέτης, Σχεδιασμού, Υλοποίησης και Υποστήριξης αλλά και υπηρεσίες Cloud. Στο πελατολόγιο της Εταιρίας, το οποίο αριθμεί περισσότερους από 500 πελάτες, συγκαταλέγονται εταιρίες όλων των κλάδων και μεγεθών όπως Εμπορικές Επιχειρήσεις, Βιομηχανίες, Τράπεζες, Πολυεθνικές κ.α., Η **Imtel** έχει σήμερα περισσότερα από 100 συμβόλαια τεχνικής κάλυψης, υποστηρίζοντας περισσότερα από 250 μεγάλα τηλεπικοινωνιακά συστήματα σε όλη την Ελλάδα.

Η συνολική λειτουργία της εταιρίας **Imtel** διέπεται από τις αρχές που αποτυπώνονται στο Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας (Σ.Δ.Π.). Το Σ.Δ.Π. είναι βασισμένο στις απαιτήσεις και τις προδιαγραφές που ορίζονται από το διεθνές πρότυπο **ISO 9001:2015**.

Βασική φιλοσοφία αλλά και πρωταρχικός στόχος της **Imtel**, μέσα από την εφαρμογή του συστήματος διαχείρισης ποιότητας, αποτελεί η παροχή ποιοτικών τηλεπικοινωνιακών συστημάτων και εφαρμογών καθώς και εφαρμογών πληροφορικής και των αντίστοιχων υπηρεσιών αυτών, ανταποκρινόμενοι στις ανάγκες και στις προσδοκίες των πελατών μας.

Βασικοί στόχοι του Σ.Δ.Π. είναι:

- Η συνεχής βελτίωση των παρεχόμενων προϊόντων και υπηρεσιών, καθώς και της συνολικής λειτουργίας του Σ.Δ.Π.
- Η τήρηση της νομοθεσίας, καθώς και των κανονιστικών απαιτήσεων που διέπουν τη δραστηριότητα της εταιρίας μας και ο συστηματικός έλεγχος συμμόρφωσης.
- Η πλήρης τήρηση των συμβατικών υποχρεώσεων και εμπρόθεσμη παράδοση των προϊόντων στους πελάτες μας.

Η επίτευξη των παραπάνω καθορίζεται μέσα από τις βασικές διεργασίες του Σ.Δ.Π., οι οποίες καθορίζουν ενέργειες όπως είναι:

- Η συστηματική παρακολούθηση της αποτελεσματικότητας του συστήματος, μέσα από τις ετήσιες ανασκοπήσεις από τη Διοίκηση, εσωτερικές επιθεωρήσεις κλπ.
- Ο σαφής προσδιορισμός των απαιτήσεων του πελάτη.
- Η συνεχής παρακολούθηση της επίδοσης των προμηθευτών.
- Η εξασφάλιση της επάρκειας των εργαζομένων, μέσω της συνεχούς εκπαίδευσης τους.
- Η τεκμηριωμένη και συνεχής παρακολούθηση και μέτρηση του βαθμού ικανοποίησης των πελατών και η καταγραφή τυχόν υποδείξεων ή παραπόνων τους.
- Η εξασφάλιση των απαραίτητων πόρων για την αποτελεσματική λειτουργία του.
- Η τεκμηριωμένη αναζήτηση αιτιών εμφάνισης προβλημάτων και αδυναμιών, ώστε να καθοριστούν και εφαρμοστούν οι απαραίτητες διορθωτικές ενέργειες, με σκοπό την αποφυγή της επανεμφάνισής τους.
- Η ανάλυση της επικινδυνότητας (Risk Assessment) και ο έλεγχος αποτελεσματικότητας.

Η συνολική εφαρμογή των αρχών του συστήματος εξασφαλίζεται μέσα από την συνεχή ενημέρωση και επιμόρφωση του προσωπικού σε όλα τα επίπεδα, με κύριο σκοπό την δημιουργία της σχετικής συνείδησης των σκοπών και της φιλοσοφίας του συστήματος. Όλο το προσωπικό καλείται στην πιστή τήρηση των ανωτέρω και ο Υπεύθυνος Διαχείρισης Ποιότητας στην παρακολούθηση της εφαρμογής της παρούσης πολιτικής η οποία ανασκοπείται σε ετήσια βάση από την Ανώτατη Διοίκηση.

Η Διοίκηση