



Case Study

ICE

L'ICE – Istituto Commercio Estero - è l'ente che ha il compito di sviluppare, agevolare e promuovere i rapporti economici e commerciali italiani con l'estero, con particolare attenzione alle esigenze delle piccole e medie imprese, dei loro consorzi e raggruppamenti. Con una sede centrale a Roma, 17 uffici in Italia e 117 uffici in 87 paesi del mondo, ICE collabora con il Ministero dello Sviluppo Economico per internazionalizzare l'Italia.



Quality ServICEs

Per implementare il Sistema Qualità secondo le norme UNI EN ISO 9001:2000 finalizzato alla certificazione di qualità del Dipartimento di Promozione e Internazionalizzazione, Bonfiglioli Consulting ha lavorato su 3 uffici della rete periferica nazionale (Bologna, Palermo e Perugia), con 150 persone. Gli obiettivi erano :

- ✓ Verificare la conformità di tutti i processi con l'impostazione del modello UNI EN ISO 9001:2000
- ✓ Monitorare e incrementare la soddisfazione di clienti/utenti esterni
- ✓ Garantire la trasparenza dei processi

Intervenendo sulla formazione e la sensibilizzazione del personale, sulla realizzazione di una documentazione specifica e sull'avvio operativo del sistema e di attività di auditor interni, i team di Bonfiglioli Consulting hanno raggiunto i seguenti risultati:

- ✓ Condivisione e «trasferimento» di un approccio metodologico avanzato ai Referenti della Direzione del Servizio, con conseguente autonomizzazione nella gestione del sistema
- ✓ Costruzione e assistenza all'implementazione del Sistema di Gestione per la Qualità conforme ai nuovi requisiti ISO 9001:2000
- ✓ Identificazione e sviluppo di opportunità e miglioramenti