





IL MARCHIO IQ

Il Marchio IQ è un marchio che attesta la solidità e l'eccellenza di un'azienda in vari settori quali la Qualità, l'Ambiente, l'Energia, la Sicurezza dell'Informazione. Tuttavia il processo per il conferimento del Marchio IQ non ha come risultato la sola attestazione dell'eccellenza dell'Azienda, ma anche un insieme di suggerimenti e indicazioni per il continuo miglioramento di questa. A tale marchio sono associati infatti una serie di indicatori realizzati durante il processo di certificazione che permettono di operare uno screening completo dell'azienda evidenziando punti critici o elementi suscettibili di migliorie. L'Organizzazione, le Strutture, le Risorse umane, i Servizi e i Controlli messi in opera dall'azienda vengono tutti analizzati nel loro duplice aspetto di efficienza e di efficacia fornendo così una serie di indicatori utilissimi nella gestione dell'azienda evidenziando punti di forza e di debolezza di quest'ultima. Fra tutti primeggia l'indice IQ che indica alle aziende il livello di qualità raggiunto e il suo equilibrio con il prezzo offerto.



EFFICACIA ED EFFICIENZA

L'Efficacia è la capacità di raggiungere un determinato obiettivo, mentre l'Efficienza indica la capacità di raggiungerlo con la minima allocazione possibile di risorse. Distinguendo nettamente fra queste due realtà l'Indice IQ fornisce una serie di indicatori distinti per l'efficacia e per l'efficienza dei vari settori dell'azienda fornendo così un potente strumento nelle mani della Direzione.



Comfort

SETTORI DI INTERESSE

COMFORT: Il livello Easy è un primo passo nella direzione della Certificazione del sistema della Gestione della Qualità secondo gli standard internazionalmente riconosciuti. Esso assicura che siano raggiunti tutti i requisiti legali e che le basi fondamentali di una corretta Gestione della Qualità siano implementati.

Qualità

QUALITÀ: Oggi le aziende cercano di offrire prodotti e servizi, che non solo soddisfino, ma addirittura superino le aspettative dei clienti, ma nello stesso tempo sono obbligate a ridurre i costi per rimanere competitive. Per questo è importante adottare un modello di gestione che conduca l'organizzazione stessa al miglioramento continuo delle prestazioni, utile a risolvere questa sfida di efficienza sia in termini di caratteristiche dei prodotti che di costi. La qualità è uno dei principali investimenti strategici delle Aziende contemporanee in tutti i settori.



Ambiente

AMBIENTE: L'Azienda non solo gestirà al meglio gli impatti sull'ambiente della propria attività economica distinguendosi dalla concorrenza agli occhi del cliente. Ma eviterà anche pericolose e importanti sanzioni da parte degli organi preposti, oltre ad avere un vantaggio in termini di partecipazioni a bandi o gare, acquisirà un sicuro vantaggio.



Energia

ENERGIA: L'Energia è fondamentale per tutte le aziende di qualsiasi settore e poter ridurre il consumo di energia significativamente vi aiuterà ad avere vantaggi economici immediati oltre che di immagine. Aiutare l'ambiente e assicurare la sostenibilità energetica a lungo periodo possono tradursi con questa certificazione in vantaggi concreti per ogni azienda.



Sicurezza

SICUREZZA DELL'INFORMAZIONE: La riservatezza dei clienti è uno dei beni primari delle strutture ricettive. Nel quadro della crescente importanza della rete nei sistemi di comunicazione e dello scambio di dati, gli interventi volti alla sicurezza delle informazioni assumono un'importanza sempre maggiore. Oggi la sicurezza delle informazioni non è più una scelta quanto una necessità concreta per preservare e tutelare la propria organizzazione.



I LIVELLI DI CERTIFICAZIONE

SETTORI DI INTERESSE	NOME IQ	STELLE
COMFORT	Easy	★
QUALITA'	Base	★ ★
QUALITA', AMBIENTE	Silver	★ ★ ★
QUALITA', AMBIENTE, ENERGIA	Gold	★ ★ ★ ★
QUALITA', SICUREZZA, AMBIENTE, ENERGIA	Platinum	★ ★ ★ ★ ★

Il Marchio IQ vuole garantire la qualità dell'azienda in vari settori di interesse. Esso è dunque diviso in livelli contraddistinti da un numero variabile di stelle che indica i settori interessati dalla certificazione.

INTEGRAZIONE DEI LIVELLI CON LE NORME ISO

Se richiesto dall'Azienda le certificazioni IQ possono essere accompagnate da delle certificazioni ISO secondo le principali norme di riferimento in relazione ai singoli livelli del Marchio IQ: Norme legali per il livello Easy, ISO 9001 per il livello Base, ISO 9001 e ISO 14001 per il livello Silver, ISO 9001 - ISO 14001 e ISO50001 per il livello Gold, ISO 9001 - ISO 14001 - ISO50001 e ISO27001 per il livello Platinum.

QUALE È LA QUALITÀ DELLA TUA AZIENDA?

Come misurare la qualità del Servizio offerto? La Parallel Discover, ideatrice del sistema IQ, ritiene che una semplice analisi del Sistema di Gestione non sia sufficiente per avere un quadro completo e ha deciso così di inserire due grandi colonne che insieme forniscono una completa analisi dell'andamento e funzionamento della Azienda: la Qualità e la Reputazione. La Qualità comprende l'analisi dei vari Sistemi di Gestione nei loro aspetti analizzati in efficienza ed efficacia, ma la qualità da sola non basta. Per avere una reale percezione della qualità del Servizio offerto al Cliente è necessario investigare la Reputazione dell'Azienda ovvero la percezione che i Clienti hanno di essa.





REPUTAZIONE REALE E I MYSTERY AUDIT

Come fare a sapere realmente quale è l'esperienza di un cliente della propria azienda? Il metodo proposto dalla Parallel Discover è il Mystery Audit. Un Auditor in incognito, senza che nessuno nella struttura ne sia a conoscenza, proverà direttamente il servizio e offrirà una valutazione che andrà a formare quella che viene chiamata Reputazione Reale. L'ente certificatore nell'arco di 3 anni eseguirà per ogni 10 strutture dell'Azienda almeno 1 Audit se è richiesta la certificazione Silver, 2 Audit se è richiesta la certificazione Gold, 3 Audit se è richiesta la certificazione Platino.



REPUTAZIONE DIGITALE

Nel mondo contemporaneo in cui gran parte dei servizi vengono erogati via internet, conoscere e poter così migliorare la propria Reputazione Digitale è un valore incredibilmente importante. L'immagine reale di un'azienda ricettiva è spesso tanto importante quanto quella virtuale. Per questo la Parallel Discover ha deciso in modo altamente innovativo di dedicare ad essa un intero indicatore. Rigide regole sulla selezione dei siti permettono di ottenere un metodo di valutazione per la Reputazione Digitale dell'azienda che sia allo stesso tempo imparziale, ripetibile e misurabile.



QUALI SITI VENGONO ANALIZZATI?

L'apparente arbitrarietà nella scelta o la facile manipolazione dei siti web è stato per lungo tempo un deterrente nel considerare la Reputazione Digitale. La Parallel Discover ha invece reso questa valutazione oggettiva, imparziale, riproducibile e misurabile. La Reputazione Digitale viene valutata dagli Auditor a partire da una lista di siti web forniti dalla Parallel Discover e su eventuale suggerimento della Azienda che richiede la certificazione e che garantiscono le seguenti caratteristiche:

1. Indipendenza dall'azienda che vuole essere certificata;
2. Legame univoco fra utente e persona fisica;
3. Diffusione e affidabilità del sito (attraverso Alexa Ranking, Quantcast e Compete)

A partire da questi siti e con precise regole di campionamento viene costruita la valutazione della Reputazione Digitale dell'Azienda.



INDICE IQ E GLI ALTRI INDICATORI

Quando si è certificati per il Marchio IQ si ricevono una serie di indicatori che assumono valori variabili da 1 a 100 e che indicano lo stato e il corretto funzionamento dell'azienda.

Questi indicatori permettono immediatamente di identificare problemi o criticità nei vari settori della gestione dell'impresa sia sul versante dell'efficacia come su quello dell'efficienza, fornendo così alla Direzione un potente strumento diagnostico.

Gli indici rilevati durante il processo di certificazione IQ e che vengono consegnati all'azienda sono:

Indice IQ: misura equilibrio fra qualità del servizio offerto e prezzo rispetto ai diretti concorrenti sul mercato;

Indice Q: misuratore complessivo della qualità del servizio offerto

Indice P: misuratore complessivo della qualità del servizio offerto

Indice R: misuratore complessivo della reputazione dell'azienda

Indice RR: misuratore complessivo della reputazione reale

Indice RD: misuratore complessivo della reputazione digitale

Indici QO, QSt, QR, QS, QC: Indici che misurano il livello di qualità raggiunto dall'azienda nei settori dell'Organizzazione, delle Strutture dell'Azienda, delle Risorse Umane dell'Azienda, dei Servizi offerti e dei Controlli o Misure implementate. Questi indici verranno forniti in due versioni: una relativa all'efficacia (.e) e una relativa all'efficienza (.ee) . Questi indici disaggregati forniscono un potente strumento di analisi per il funzionamento dell'azienda e l'identificazione dei settori più critici.

Innovation
Branding
Solution
Marketing
Analysis
Ideas
Success
Management





ELENCO COMPLETO DEGLI INDICATORI

Elenco completo dei 16 indici forniti dalla Certificazione IQ:
IQ, Q, P, R, RR, RD, QO.e, QSt.e, QR.e, QS.e, QC.e, QO.ee, QSt.ee, QR.ee, QS.ee, QC.ee.

Nel caso di una certificazione di livello superiore al primo oltre che agli indici Q saranno presenti anche la serie di indici A, E, e S per un totale di 46 indicatori da 1 a 100 che forniscono uno screening completo dell'azienda.

QUANTO È VALUTATA LA TUA AZIENDA?



Considerato il servizio offerto come è situata la vostra azienda sul mercato? Il prezzo del servizio è troppo alto o troppo basso rispetto ai diretti concorrenti?

L'indice IQ vuole fornire una risposta a queste domande. Per rendere possibile ciò è necessario però paragonarsi agli effettivi diretti concorrenti ovvero a imprese che offrono servizi dello stesso livello qualitativo e nella stessa regione geografica.

Per questo i servizi offerti dalla vostra impresa saranno paragonati a quelli di imprese nel vostro stesso territorio ma a parità di qualità del servizio.



PERCHÈ CERTIFICARSI ?

La certificazione IQ è un tipo di certificazione che non vuole solo attestare un livello di eccellenza raggiunto dall'azienda sul territorio, ma anche fornire degli indicatori fattivi su come progredire e migliorarsi ulteriormente.

I settori su cui si focalizza la certificazione IQ sono i principali temi dello sviluppo futuro in tutti i settori come quello dell'Efficienza Energetica e della Sicurezza delle Informazioni che costituiranno importanti strumenti per competere nel mercato del futuro e distinguersi oggi dalla concorrenza.

Gli indicatori forniti durante il processo di certificazione forniscono dei suggerimenti di sviluppo sia nell'ambito dell'Efficacia ovvero nella capacità di realizzare i propri obiettivi, quanto nell'Efficienza ovvero nella capacità di realizzare tali obiettivi al minimo costo di risorse.

Organizzazione, Strutture, Personale, Servizi e Controlli sono tutti analizzati e rendicontati nel processo di Certificazione IQ fornendo un insostituibile strumento di diagnosi dello stato dell'azienda per la Direzione.

Il processo di certificazione IQ porterà anche alla luce lo stato attuale dell'immagine dell'azienda sia nel mondo reale tramite l'analisi della Reputazione Reale, sia nel mondo digitale tramite l'Analisi della Reputazione Digitale. Nel mondo contemporaneo in cui gran parte dei servizi vengono erogati via internet, conoscere e poter così migliorare la propria Reputazione Digitale è un valore incredibilmente importante fornito solo dal processo di certificazione IQ.

Infine l'azienda entrerà a far parte di un network di aziende che hanno ottenuto il Marchio IQ nella loro regione entrando così a far parte di un canale di eccellenza internazionale.

IL PROCESSO DI CERTIFICAZIONE

PRE-AUDIT

richiedi una visita gratuita nella tua azienda per valutare l'opportunità di procedere nella certificazione. In questa visita totalmente gratuita valuteremo con te i punti di forza e punti da migliorare e quale sia il miglior percorso e livello da prendere in considerazione per la certificazione.

COSTRUZIONE DELL'OFFERTA

La Parallel Discover costruisce un'offerta all'azienda

AUDIT DI CERTIFICAZIONE

Vengono svolti gli audit per la certificazione in due fasi principali: 1° fase: analisi della documentazione necessaria alla certificazione; 2° fase: audit sul campo con interviste ai collaboratori e analisi dei vari processi.

AUDIT DI ACCOMPAGNAMENTO

Verifica del sistema di Gestione e dell'implementazione del piano con le azioni di miglioramento.

AUDIT DI RINNOVO

Dopo 3 anni dalla concessione della prima certificazione avverrà un nuovo audit di rinnovo della certificazione.





PARALLEL DISCOVER

Rua Manuel Casanova Rodriguez, 1
Sao Domingos de Rana, Lisboa
info@paralleldiscover.com
tel. +351 932 386 892
www.PARALLELDISCOVER.com