

La nostra carta dei
VALORI
e dei
COMPORAMENTI



La nostra identità comune

Aiutare ogni giorno i nostri Clienti a raggiungere risultati migliori nella loro vita digitale, grazie alla nostra affidabilità e alle performance dei nostri servizi.

Aiutare le nostre persone a realizzare il proprio potenziale attraverso un ambiente di lavoro basato sul merito e sulla passione.

In questi chiari e fondamentali concetti è riassunto il "purpose" della più grande internet company del Paese: Italiaonline, leader digitale per Clienti privati e imprese con i suoi servizi e i suoi brand iconici.

Da qui siamo partiti per scrivere una Carta dei Valori e dei Comportamenti che ci rispecchi e ci dia forza rispetto ai nostri concorrenti. Una bussola per orientarci ogni giorno nei rapporti all'interno e all'esterno dell'azienda. Un percorso condotto con tutte le realtà del Gruppo, per tracciare un'identità comune unendo la ricchezza delle nostre differenze.

La Carta è stata infatti realizzata a più mani, coinvolgendo le persone Italiaonline sia nell'individuazione dei valori che nella loro analisi per ricavare i comportamenti, con l'obiettivo di un documento fresco e leggibile da qualsiasi stakeholder, utile e applicabile in ogni nostra attività lavorativa.

Per ogni valore abbiamo declinato una serie di comportamenti rispetto a tre categorie di interlocutori:

- Persone Italiaonline (dipendenti e forza vendita)
- Clienti
- Partner e fornitori

In aggiunta ai comportamenti, sono presenti anche degli spunti di riflessione, utili a interrogarci su come stiamo agendo nel nostro lavoro e su cosa l'interlocutore si aspetta da noi e una rappresentazione delle principali parole chiave associate a ogni valore. Infine, uno schema riassuntivo che abbiamo chiamato "griglia di partenza", al fine di avere sempre a portata di mano l'essenziale della nostra Carta. Per viverla appieno e applicarla con la forza e l'energia di ognuno di noi.



Valori



VALORE PER IL CLIENTE



INVENTIVA



MERITOCRAZIA



AFFIDABILITÀ



QUALITÀ



ASCOLTO



Valore per il Cliente

Valore per il Cliente in relazione alle persone Italiaonline

- Affrontare il nostro lavoro con professionalità e passione, collaborando fattivamente per l'obiettivo comune di rendere felici i nostri Clienti
- Migliorare e semplificare il lavoro interno per essere chiari e trasparenti nelle offerte di prodotti e servizi al Cliente, condividendo i progressi e i risultati ottenuti
- Sentirsi parte di un'unica, grande squadra per saper giocare un ruolo da protagonisti nel supportare la digitalizzazione delle imprese italiane

Valore per il Cliente in relazione ai Clienti

- Creare ogni giorno valore per il Cliente con i nostri prodotti e servizi: il Cliente è al centro di tutte le attività che generano redditività all'azienda e noi abbiamo a cuore la crescita del suo business
- Saper andare oltre le aspettative del Cliente, anticipando le sue esigenze con soluzioni innovative e di qualità
- Trasmettere ogni giorno al Cliente la nostra vicinanza e conquistare la sua fiducia con la nostra competenza e affidabilità
- Curare con la massima attenzione ogni dettaglio dell'intero processo di vendita, dall'acquisizione al caring

Valore per il Cliente in relazione a partner e fornitori

- Collaborare con partner e fornitori formando una contaminazione che porti a essere un unico team che gioca per il Cliente
- Trasmettere a partner e fornitori la volontà di soddisfare al massimo il Cliente



Spunti di riflessione: chiediamoci se...

Sto giocando in squadra per l'obiettivo comune di soddisfare il Cliente

Sto condividendo le mie informazioni con chi ne ha bisogno

Sto creando valore per il Cliente nel mio lavoro

Sto mettendo tutta la mia professionalità in ciò che svolgo

Sto facendo "il compitino" ma potrei fare di più

Valore per il Cliente | Key cloud

Innovazione

Attenzione

Fiducia

Affidabilità

Obiettivo comune

Competenza



Identità unica

Vicinanza

Redditività

Ascolto

Trasparenza

Passione

Professionalità

Inventiva

Inventiva in relazione alle persone Italiaonline

- Trovare soluzioni alternative nel nostro lavoro, proponendo nuove idee con coraggio e allo stesso tempo ponendo attenzione alle idee proposte dagli altri
- Agire con creatività nell'affrontare gli ostacoli quotidiani, sia come singoli che in squadra, per trasformarli con lungimiranza in opportunità di miglioramento e di crescita
- Saper uscire dagli schemi senza la paura di sbagliare e cercando di mettere da parte ciò che si è sempre fatto in un unico e solito modo

Inventiva in relazione ai Clienti

- Riuscire a sorprendere il Cliente con nuove idee e soluzioni finora non praticate e che anticipano le sue esigenze
- Essere capaci di trasformare un problema posto dal Cliente in un'opportunità per migliorare il suo business
- Essere innovativi e originali per distinguerci sul mercato, con la nostra identità unica e forte di azienda digitale e in continua evoluzione

Inventiva in relazione ai partner e ai fornitori

- Superare la routine del rapporto con partner e fornitori per individuare nuove soluzioni migliorative rispetto a quelle previste dagli accordi in essere, con il fine ultimo di concorrere insieme all'obiettivo di soddisfazione del Cliente



Spunti di riflessione: chiediamoci se...

Voglio proporre un'idea, ma non oso farlo per paura delle critiche

Sto cercando di fare il mio lavoro diversamente dal solito

Sto facendo lavorare il cervello per trovare nuove soluzioni

Sto provando a modificare il mio atteggiamento sul lavoro con tutti i miei interlocutori

Mi sto davvero mettendo in gioco

Inventiva | Key cloud

Coraggio

Soluzioni

Uscire dagli schemi



Identità unica

Visione

Creatività

Anticipare le
esigenze

Meritocrazia

Meritocrazia in relazione alle persone Italiaonline

- Riconoscere con imparzialità il valore e le competenze di ogni persona, valorizzandone il talento e valutando con equità il contributo proprio e quelli altrui nel rispetto dei ruoli
- Definire con chiarezza e in collaborazione con le persone gli obiettivi da raggiungere
- Ricercare ogni giorno spunti di miglioramento nel proprio lavoro e idee efficaci per nuove soluzioni
- Confrontarsi con i colleghi, condividendo le informazioni e sostenendo il gruppo di lavoro verso l'obiettivo comune della soddisfazione del Cliente

Meritocrazia in relazione ai Clienti

- Veicolare ai Clienti la qualità e l'efficacia dei nostri prodotti e servizi, rafforzando l'immagine dell'azienda e dei suoi brand
- Riconoscere e premiare il valore e la fedeltà dei propri Clienti e utenti adottando azioni di comunicazione mirate e diversificate
- Coinvolgere i Clienti in un rapporto di collaborazione attiva per essere sempre più il loro unico punto di riferimento per la loro crescita digitale

Meritocrazia in relazione ai partner e ai fornitori

- Valorizzare i partner e fornitori virtuosi e selezionare i nuovi secondo principi di equità e di adesione agli obiettivi dell'azienda
- Stabilire un rapporto di fiducia reciproca basato sulla chiarezza delle aspettative e sul fornire feedback puntuali per ogni progetto e iniziativa



Spunti di riflessione: chiediamoci se...

Cerco di migliorare il mio lavoro e di portare nuove idee

Mi confronto con i colleghi e valorizzo i loro talenti

So riconoscere il giusto merito a ciascuna persona

Penso sempre in ottica Cliente

Fornisco sempre il giusto feedback a chi ha bisogno di me

Agisco con imparzialità nel bene dell'azienda

Meritocrazia per il Cliente | Key cloud



Affidabilità

Affidabilità in relazione alle persone Italiaonline

- Fornire risposte ai colleghi nel rispetto dei tempi concordati, con coerenza e serietà rispetto a quanto si è dichiarato
- Sapere organizzare le proprie attività in modo autonomo e proattivo, senza attendere di essere sollecitati
- Saper risolvere i problemi in modo veloce e coerente rispetto alle attese

Affidabilità in relazione ai Clienti

- Adottare una linea di comportamento coerente e uniforme: al Cliente è fondamentale dare una risposta univoca e competente chiunque sia la persona che gliela fornisce
- Rispettare gli impegni concordati con il Cliente, assumendosi la responsabilità di quanto promesso, sia in termini di qualità del servizio che di tempi stabiliti
- Saper risolvere i problemi in modo veloce e coerente rispetto alle attese

Affidabilità in relazione ai partner e ai fornitori

- Agire con responsabilità rispetto a ciò che diciamo e facciamo nel rapporto con partner e fornitori, per cercare sempre di trovare insieme la soluzione migliore senza scaricare il problema sugli altri
- Saper risolvere i problemi in modo veloce e coerente rispetto alle attese e saper ottenere in egual modo velocità e completezza dai propri interlocutori



Spunti di riflessione: chiediamoci se...

Ci si può fidare di me

Ho promesso cose che sono in grado di mantenere

So organizzare le mie attività senza pesare sugli altri

So rispettare i tempi stabiliti

Mi assumo le responsabilità del mio lavoro

Sono coerente tra ciò che dichiaro e ciò che faccio

Affidabilità | Key cloud

Serietà

Coerenza

Assunzione di responsabilità

Velocità



Dare risposte

Rispetto
dei tempi

**Mantenere
le promesse**

Autonomia

Qualità

Qualità in relazione alle persone Italiaonline

- Favorire la condivisione di informazioni in trasparenza, mettendo a disposizione di ogni collega la propria conoscenza e semplificando le attività per lavorare meglio tutti nel rispetto dei tempi e dei Clienti
- Lavorare con responsabilità e disciplina, portando avanti i progetti sui quali si è coinvolti con professionalità e senso critico
- Fornire valore aggiunto agli strumenti e ai materiali che produciamo e condividiamo per migliorare il lavoro di tutti, tenendosi in continuo aggiornamento e cercando di fare ogni giorno meglio del giorno precedente

Qualità in relazione ai Clienti

- Essere il partner ideale di ogni Cliente impostando un rapporto di reciproca collaborazione, fiducia e soddisfazione, mettendo a sua disposizione tutta la nostra professionalità senza tralasciare alcun dettaglio e ascoltando le sue richieste per arrivare insieme alla soluzione ottimale
- Contribuire fattivamente al continuo miglioramento dei prodotti e servizi, chiedendosi ogni giorno se le soluzioni offerte ai Clienti siano le migliori e utilizzando le nostre competenze per ideare nuovi prodotti o servizi ancora più competitivi
- Con i Clienti (e gli utenti) ognuno di noi sta rappresentando Italiaonline. È quindi fondamentale agire con responsabilità e chiarezza, semplificare ciò che è complesso, comunicare il business in modo completo e accessibile

Qualità in relazione ai partner e ai fornitori

- Saper fornire il servizio migliore al Cliente con un lavoro di squadra con partner e fornitori, rendendo accessibili tutte le informazioni necessarie e stabilendo un rapporto di schiettezza e onestà reciproche
- Saper cogliere gli spunti e i suggerimenti di partner e fornitori con spirito costruttivo e di continuo miglioramento dei prodotti e servizi sul mercato o in fase di realizzazione



Spunti di riflessione: chiediamoci se...

Ho sempre a mente quello che è meglio per il Cliente

Sto aiutando il mio interlocutore oppure gli sto facendo perdere tempo
Sto guardando all'utilità e alla sostanza di ciò che faccio oppure soltanto alla forma

Sto creando il clima adatto di collaborazione

Mi sto prendendo le mie responsabilità con serietà

I documenti e i materiali che produco sono chiari

Sto facendo meglio di quanto ho fatto ieri

Servizio

Conoscenza

Semplificazione

Trasparenza



Lavoro di squadra

Responsabilità

Professionalità

Comunicazione

Ascolto

Ascolto in relazione alle persone Italiaonline

- Sapere ascoltare ogni persona prestando attenzione a ciò che viene detto, indipendentemente da chi lo dice, per costruire un dialogo di scambio alla pari, senza distinzione di ruoli o gerarchie, volto a favorire la circolazione delle idee e il lavorare tutti per lo stesso obiettivo
- Saper scegliere, a seconda dei casi, il canale corretto per comunicare tra i vari disponibili in azienda
- Fornire sempre un feedback nei giusti tempi

Ascolto in relazione ai Clienti

- Stabilire un canale di dialogo efficace per costruire un rapporto di fiducia e collaborazione reciproche, volto a sostenere al meglio il business dei Clienti
- Saper entrare in empatia con i Clienti, cogliendo con attenzione le loro richieste, anche in relazione al territorio di riferimento, per approfondire i bisogni e le aspettative dei diversi stakeholder locali
- Fornire sempre un feedback nei giusti tempi

Ascolto in relazione ai partner e ai fornitori

- Stabilire un canale di dialogo efficace per costruire un rapporto con partner e fornitori che vada oltre la collaborazione da contratto, al fine di migliorare i progetti in corso e ideare nuove soluzioni per i nostri Clienti
- Fornire sempre un feedback nei giusti tempi



Spunti di riflessione: chiediamoci se...

Ho capito le esigenze del mio interlocutore

Ho colto tutto ciò che mi voleva dire

Ho modificato il mio punto di vista dopo esserci parlati e ascoltati

Ho usato il canale corretto per comunicare

Ho dato un contributo di qualità

Ascolto | Key cloud

Ascolto attivo

Empatia

Ascolto del territorio



Feedback

**Astensione
dal giudizio**

Miglioramento

Comprensione

Griglia di partenza

Persone Italiaonline

Valore per il Cliente

- Affrontare il nostro lavoro con professionalità e passione, collaborando fattivamente per rendere felici i nostri Clienti
- Semplificare il lavoro interno per offerte chiare e trasparenti
- Sentirsi parte di un'unica, grande squadra protagonista della digitalizzazione delle imprese italiane

Inventiva

- Trovare soluzioni alternative proponendo nuove idee con coraggio e ponendo attenzione alle idee degli altri
- Trasformare con creatività gli ostacoli in opportunità di miglioramento e crescita
- Saper uscire dagli schemi senza la paura di sbagliare

Meritocrazia

- Riconoscere con imparzialità il valore e le competenze di ogni persona
- Definire gli obiettivi con chiarezza e in collaborazione con le persone
- Cercare ogni giorno spunti di miglioramento e idee efficaci
- Confrontarsi con i colleghi, condividendo le informazioni e sostenendo il gruppo di lavoro

Qualità

- Condivisione di informazioni e conoscenza semplificando le attività
- Lavorare con responsabilità e disciplina, professionalità e senso critico
- Valore aggiunto a strumenti e materiali prodotti e condivisi per fare sempre meglio ogni giorno

Affidabilità

- Fornire risposte ai colleghi nel rispetto dei tempi con coerenza e serietà
- Sapere organizzare le proprie attività in modo autonomo e proattivo
- Saper risolvere i problemi in modo veloce e coerente rispetto alle attese

Ascolto

- Sapere ascoltare ogni persona con attenzione, creando un dialogo alla pari per la circolazione delle idee e il lavorare per lo stesso obiettivo
- Scegliere il canale corretto tra i vari aziendali per comunicare
- Feedback nei giusti tempi

Clienti

- Creare valore per il Cliente con i nostri prodotti e servizi
- Saper andare oltre le aspettative del Cliente con soluzioni innovative e di qualità
- Trasmettere la nostra vicinanza al Cliente e conquistare la sua fiducia
- Curare ogni dettaglio dell'intero processo di vendita

- Riuscire a sorprendere il Cliente con nuove idee e soluzioni che anticipano le sue esigenze
- Essere capaci di trasformare un problema posto dal Cliente in un'opportunità per migliorare il suo business
- Essere innovativi e originali per distinguersi sul mercato con la nostra identità unica e forte

- Veicolare ai Clienti qualità e efficacia dei nostri prodotti e servizi, rafforzando l'immagine di azienda e brand
- Riconoscere e premiare il valore e la fedeltà dei propri Clienti e utenti
- Coinvolgere i Clienti in un rapporto di collaborazione attiva

- Essere il partner ideale di ogni Cliente con la nostra professionalità
- Contribuire fattivamente al miglioramento dei prodotti e servizi
- Rappresentare l'azienda con responsabilità e chiarezza, semplificando ciò che è complesso

- Adottare un comportamento coerente e uniforme, dando una risposta univoca e competente
- Assumersi la responsabilità di quanto promesso, in termini di qualità del servizio e di tempi stabili
- Saper risolvere i problemi in modo veloce e coerente rispetto alle attese

- Stabilire canale di dialogo efficace per costruire un rapporto di fiducia e collaborazione reciproche
- Empatia con i Clienti, cogliendo le loro richieste e approfondendo i bisogni del territorio di riferimento
- Feedback nei giusti tempi

Fornitori e partner

- Formare una contaminazione che porti a essere un unico team che gioca per il Cliente
- Trasmettere la volontà di soddisfare al massimo il Cliente

- Superare la routine del rapporto con partner e fornitori per individuare nuove soluzioni migliorative rispetto a quelle previste, per concorrere insieme all'obiettivo di soddisfazione del Cliente

- Valorizzare partner e fornitori virtuosi e selezionare i nuovi secondo principi di equità e adesione agli obiettivi dell'azienda
- Stabilire un rapporto di fiducia reciproca basato su chiarezza delle aspettative e feedback puntuali

- Lavoro di squadra per il miglior servizio al Cliente fornendo tutte le informazioni necessarie
- Cogliere spunti e suggerimenti con spirito costruttivo e di continuo miglioramento di prodotti e servizi

- Agire con responsabilità rispetto a ciò che diciamo e facciamo, per cercare sempre di trovare insieme la soluzione migliore
- Saper risolvere i problemi in modo veloce e coerente rispetto alle attese e saper ottenere velocità e completezza dai propri interlocutori

- Stabilire canale di dialogo efficace per costruire un rapporto oltre la collaborazione da contratto, per migliorare i progetti e ideare nuove soluzioni per i Clienti
- Feedback nei giusti tempi

