

## STAKEHOLDER

Sigma opera una politica di trasparenza, onestà e imparzialità basata sul costante dialogo con i propri portatori di interesse.

La redazione del Bilancio Sociale si inserisce in questa visione imprenditoriale, perché fornisce un resoconto relativo alle attività, iniziative e progetti posti in essere dall'Azienda e comunica in maniera chiara e trasparente a tutte le parti interessate le performance aziendali nell'ambito delle tematiche che investono il concetto della responsabilità sociale.

Offre inoltre a tutti gli stakeholder la possibilità di valutare l'attività dell'azienda, decidere quanto sia inerente agli interessi di ognuno e soprattutto quanto sia coerente con la mission enunciata.

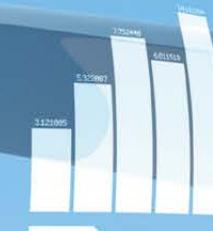
map navigation

world data

statistics

Finance Business Culture  
Weather Sport News Video  
Audio Technics Films  
Electronics Shopping Design  
Mail Internet Maps Radio  
TV Work Travel Tech  
Entertainment Security  
Global Music Companies  
Songs Graphics Vacancy  
Job Data Games People

data central



```
rollup 1 "Image Computer Centralizing" (
  parameter 40 "ImageComputer_Type" 1
  parameter 6 "filter_cat" 0
  parameter 18 "filter_level" 2000000000 420
  parameter 7 "filter_size" 4000000
  parameter 8 "filter_status" 0000000
  parameter 9 "filter_status" 0000000
  parameter 10 "filter_status" 0000000
```

```
rollup 2 "Image Computer" (
  parameter 94 "ImageComputer_Type" 1
  parameter 95 "ImageComputer_Type" 1000000
  parameter 96 "ImageComputer_Type" 1000000
  parameter 97 "ImageComputer_Type" 1000000
  parameter 98 "ImageComputer_Type" 1000000
  parameter 99 "ImageComputer_Type" 1000000
```

```
rollup 3 "Image Computer" (
  parameter 94 "ImageComputer_Type" 1
  parameter 95 "ImageComputer_Type" 1000000
  parameter 96 "ImageComputer_Type" 1000000
  parameter 97 "ImageComputer_Type" 1000000
  parameter 98 "ImageComputer_Type" 1000000
  parameter 99 "ImageComputer_Type" 1000000
```

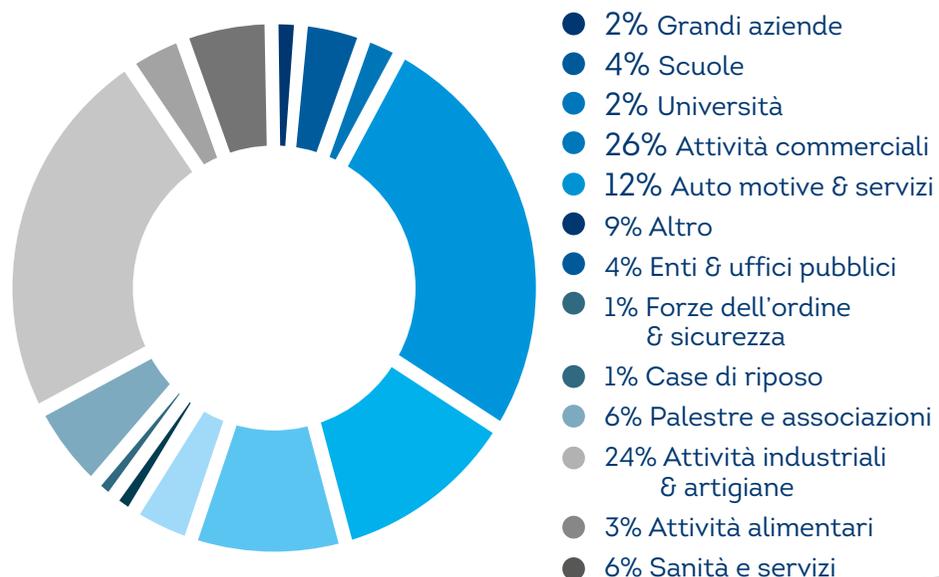
## I CLIENTI

I clienti Sigma sono soggetti pubblici o privati, singoli soggetti, aziende o enti che usufruiscono dei servizi offerti da Sigma.

Sigma considera i clienti come l'elemento fondamentale del proprio successo, lavora per la loro soddisfazione, garantendo il proprio impegno nei riguardi della qualità del servizio prestato, dell'attenzione all'ambiente, della tutela della salute dei lavoratori e del rispetto dei principi etici e delle risorse umane.

Come riportato nel grafico sottostante Sigma ha una vasta eterogeneità di clienti

### Clienti 2015



Offrire un servizio di qualità, puntuale ed efficace ai propri clienti è uno dei capisaldi della politica imprenditoriale di Sigma, oltre ovviamente a garantire una vasta varietà di prodotti sicuri, con un ottimo rapporto qualità/prezzo, in grado di soddisfare qualsiasi esigenza.

Innovazione e qualità dunque sono alla base della gestione del rapporto con i clienti, perché Sigma è in grado di curare ogni dettaglio del servizio, dalla formazione dei propri dipendenti alla selezione dei propri fornitori fino al customer care.

Sigma, nell'ottica di una completa soddisfazione del proprio cliente e di un continuo miglioramento del proprio servizio, ogni anno somministra ai propri clienti un questionario in cui richiede di esprimere un giudizio su una serie di servizi. Il questionario viene somministrato telefonicamente e prende un campione rappresentativo della totalità dei clienti Sigma, indagando in tutti i segmenti di attività e interessi.

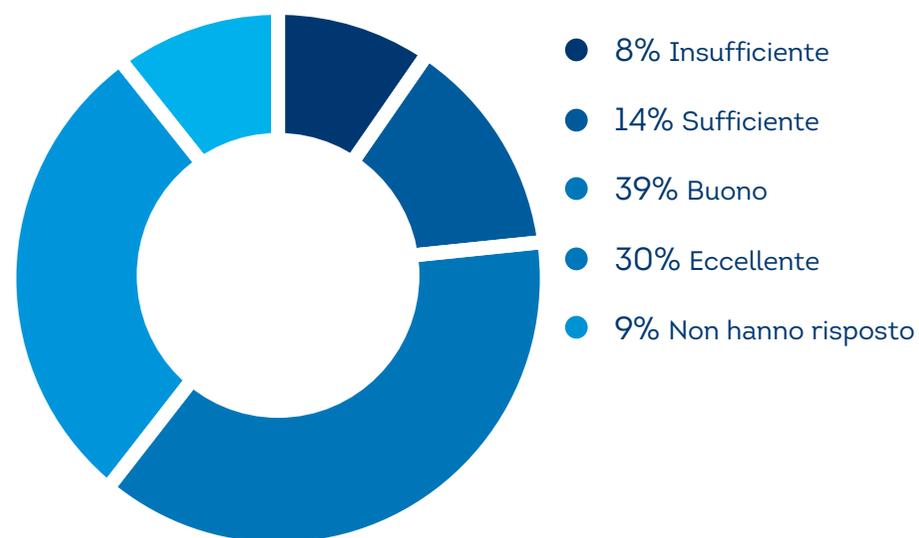
I clienti devono esprimere un giudizio di valutazione, in una scala di valori dall'insufficiente all'eccellente, relativamente a:

- comportamento operatore
- prezzi praticati caldo
- prezzi praticati misto
- servizio assistenza centralino
- assistenza tecnica
- assistenza commerciale
- frequenza rifornimento
- adeguatezza Distributori Automatici
- adeguatezza prodotti caldi
- adeguatezza prodotti misti
- valutazione sul servizio di Sigma

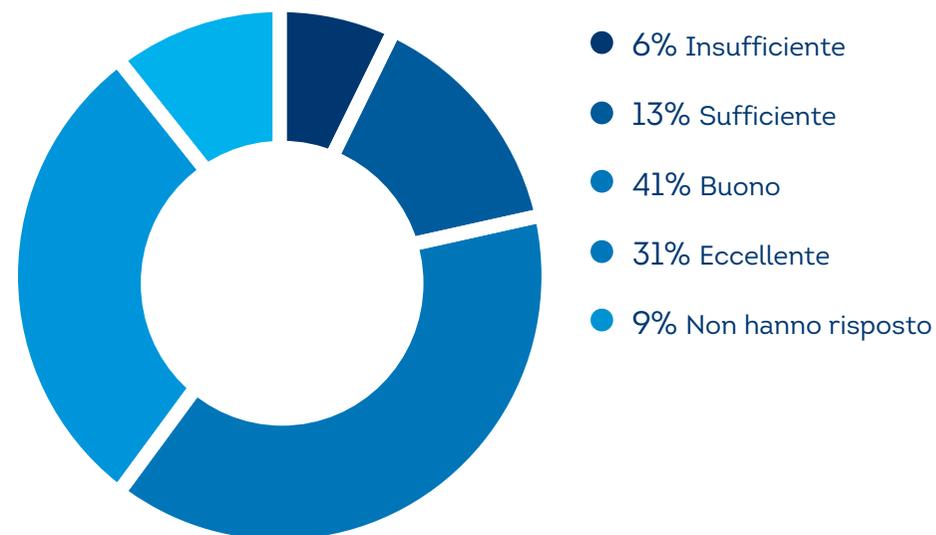
Si può evidenziare come nel 2014 su un campione analizzato di 275 persone circa il 70% ha risposto al quesito esprimendo un giudizio molto positivo (buono/ eccellente).

Nel 2015 il valore si mantiene inalterato, anzi in leggero aumento, raggiungendo il 72% di valutazioni positive, dato ancor più significativo considerando che il campione analizzato aumenta a 337 intervistati.

### Giudizio di valutazione - Anno 2014



### Giudizio di valutazione - Anno 2015



Se si approfondisce nel dettaglio e si analizza, come da tabelle nella pagina seguente, l'indice di soddisfazione del cliente voce per voce, emerge come i valori più alti si siano ottenuti in merito ai servizi di assistenza centralino, frequenza rifornimento e assistenza commerciale.

A ogni giudizio di valutazione infatti è stato assegnato un coefficiente che va dal -1 per insufficiente al +3 per eccellente, l'indice di soddisfazione è il rapporto fra il massimo della soddisfazione che si potrebbe raggiungere per ogni singola voce e la soddisfazione realmente raggiunta, moltiplicando il numero dei voti ricevuti per i singoli coefficienti.