

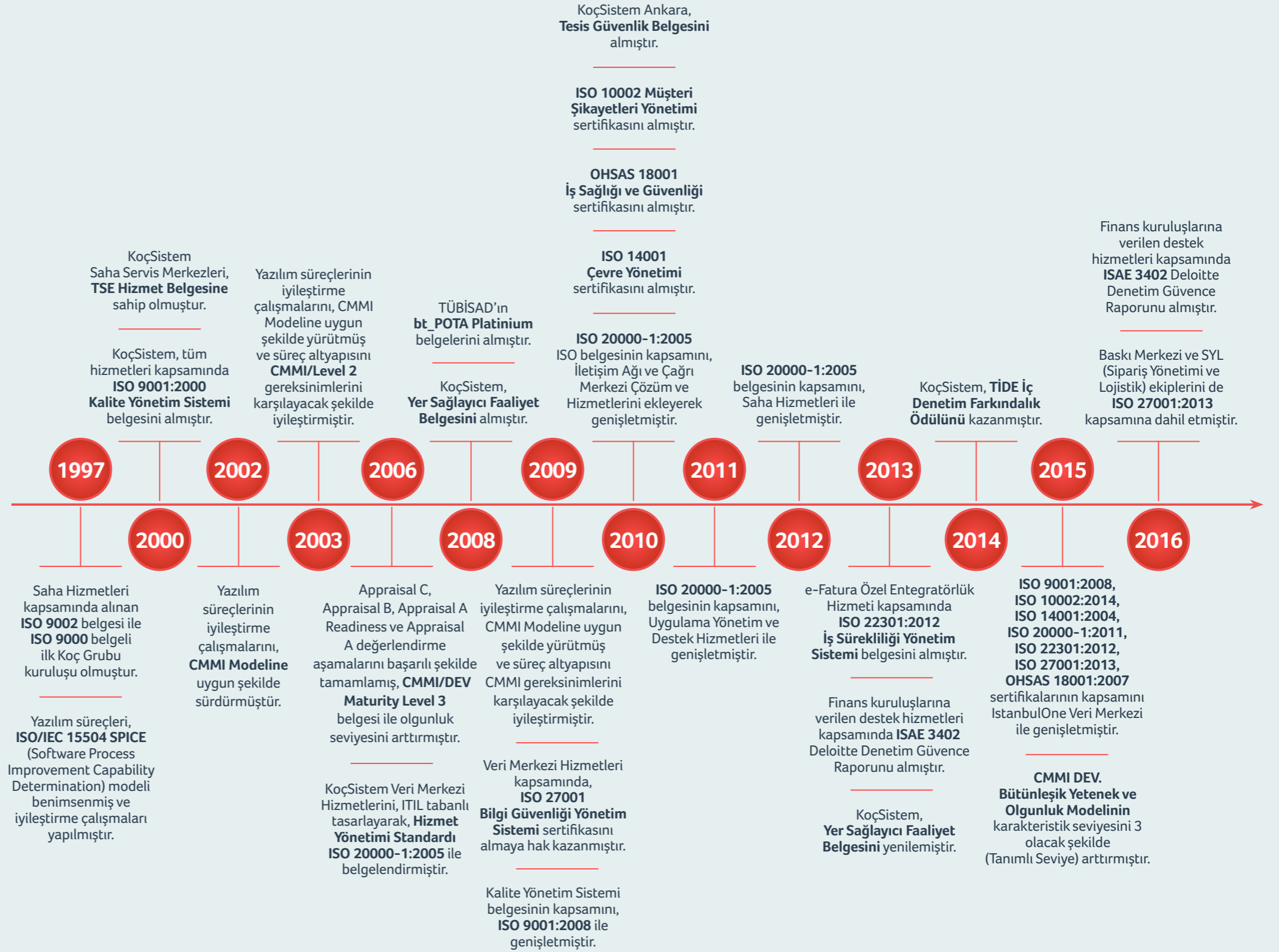
KoçSistem Kalite Yönetim Sistemi

Bağımsız denetim kurumları tarafından verilen ulusal ve uluslararası 'Kalite Belgeleri' Türkiye Bilişim Sektöründe öncülüğümüzü ve farklılığımızı ortaya koymaktadır.

Sahip olduğumuz Kalite Belgeleri, müşteri beklenti ve ihtiyaçları ile hizmet kalitesine verdiği önemin, çevreye ve çalışanlarına olan duyarlılığının, en uygun şekilde karşılayacağımızın göstergesi ve müşteri memnuniyetine giden yolun anahtarlarıdır.



KoçSistem Süreç ve Kalite Yönetimi





ISO 9001: 2008

Kalite Yönetim Sistemi

- Kurumun, ürün, hizmet ve operasyonlarının en üst kalitede sürdürülmesini garanti altına alır. Kurum faaliyetlerinde kalite ve iyileştirmeyi temel alan süreç yaklaşımını destekler.
- Süreç performanslarını izler, analiz eder ve geliştirir.
- Maliyetleri denetim altına alarak, zaman ve kaynakların daha etkin kullanımına olanak verir.
- Kayıpları en aza indirerek verimliliği ve karlılığı artırır.
- Standart dokümantasyon altyapısını oluşturur.
- Sürekli gelişimi sağlar.
- Ticari avantajlar sağlar.
- Müşteri memnuniyeti ve sadakatini artırarak, müşterilerinizde güven duygusu oluşturur.
- Etkili rekabet imkanı verir.
- Çalışanların motivasyonunu artırır.
- Kurumun, iç ve dış müşteriler/tedarikçiler ile olan iletişimini güçlendirir.



ISO 20000-1:2011

Bilgi Teknolojileri Hizmet Yönetim Sistemi

- Hizmet standardizasyonunun gerçekleştirilmesini ve korunmasını sağlar.
- Hizmet operasyonlarının bütünlük ve merkezi bir süreç yaklaşımı ile tek bir merkezden yönetilmesini sağlar.
- Müşteri ihtiyaçlarını doğru anlama, doğru hizmet ve destek ile müşteri tatminini sağlar.
- Kurum stratejisine ve iş hedeflerine uygun hizmetler sunar.
- Hizmet departmanları arasında iletişimin ve bilgi akışının iyileşmesini sağlar. (Hizmet operasyonlarının; güvenli, süratli ve erişilebilirliğini artırır)
- Sunulan hizmet ile müşteri ve tedarikçi arasında ki etkili iletişimin kurulmasını sağlar.
- Hizmet sağlanırken, herkesi kendi rolü ve sorumlulukları kapsamında bilinçlendirir.
- Önceki deneyimlerden öğrenim sağlar.
- Ölçülebilir performans göstergelerini sağlar.
- Hizmet kalitesini ve güvenilir kurumsal desteği hissedilebilir oranda artırır.
- Etkin kaynak yönetimi ve kaynakların verimli kullanımını sağlar.
- Ortak bir dilin oluşturulması sağlar.
- IT yeteneklerinin net olarak görülebilmesini sağlar ve tekrarları önleyerek IT çalışanları üzerindeki gereksiz iş yükünü azaltır.



OHSAS 18001:2007

İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi

- İş Sağlığı ve iş güvenliği ile ilgili risklerini (ölüm, hastalık, yaralanma, hasar ve diğer kayıplar) kontrol altına alır.
- İş sağlığı ve iş güvenliği ile ilgili ulusal ve uluslararası şartlara ve yasalara uyumu sağlar.
- Çalışan sağlığını ve güvenliğini her zaman birinci planda tutar.
- Sürekli gelişme prensibi ile kuruluşları iş sağlığı ve iş güvenliği konularında gelişmeye yönlendirir.
- Çalışanlarla ilgili iş kazalarını, meslek hastalıklarını ve iş gücü kayıplarını azaltır.
- Çalışanların motivasyonunu ve kuruma güven duymaları ile kuruluş değerlerine olan bağlılıklarını artırır.
- Çalışanlarının sürekli eğitilerek bilinç düzeylerini yükseltir.
- Güçlendirilmiş ve güvenilir firma imajı kazandırır.
- Meslek hastalıklarını önlemek için gerekli kaynakları sağlar.
- Müşteri memnuniyeti ve sadakatine katkıda bulunur.



ISO 22301:2012

İş Sürekliliği Yönetim Sistemi

- Olası kesintilerde kuruluşa olan etkiyi minimize ederek etkin stratejik karşılıklar hazırlar; sistematik planlar ile organizasyonların akılcı bir şekilde yönlendirilmesini sağlar.
- Kesintiye uğratabilecek olaylar meydana geldiğinde kurumun hazırlıklı olması, cevap verebilmesi ve geri dönebilmesi için dokümanite edilmiş bir yöntemin sistemine ilişkin gereksinimleri belirler.
- Ürün ve hizmetleri etkileyebilecek potansiyel tehditler ve bu tehditlerin gerçekleşmeleri durumunda iş operasyonuna etkilerinin İş Etki Analizi ile tanımlanmasını sağlar.
- Hizmet sürekliliğinin sağlanması kabiliyetini kanıtlar ve rekabet avantajı sağlar.
- Müşteri operasyonu, ürün ve hizmet kesintisi sonrasında kabul edilebilir seviyede sürdürür.
- Sigorta edilemez risklerin yönetilme kabiliyetini sürekli hale getirir.
- İş sürekliliği konusunda tüm çalışanları iş birliğine sevk eder.
- Tatbikat prosesi aracılığı ile güvenilir tepkileri kanıtlar.
- Kurumun; saygınlığını, markalarını ve itibarını korur.
- Kurumun; olay yönetim kabiliyetini geliştirir.
- Acil durum hizmeti sağlar.
- Kurumun; yasal ve yönetmelik gereği yükümlülükleri ile uygunluğunu korur.



ISO 27001: 2013

Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi

- Bilgi Güvenliği konusunda, bilgi varlıklarının tanımlanmasına, bu bilgi varlıklarının gizlilik, bütünlük ve erişilebilirlik değerlerinin yönetim sistemi çerçevesinde korunmasına ve güvenlik kontrolleri ile güvenli yapının devamlılığının sağlanmasına yardımcı olur.
- Risk önleme, azaltma faaliyetlerinin planlamasını ve koordinasyonunu sağlar.
- Risklerin gerçekleşmesine neden olabilecek zafiyet ve tehditlerden kaçınmamızı, önlem almamızı sağlar.
- Bilgilerin korunmasına yönelik ilgili tarafların güveninin kazanılmasını sağlar.
- Çalışanların güvenlik farkındalığını artırır.
- İş sürekliliğinin garanti edilmesini, felaket durumlarında işe devam edebilme yeterliliğini sağlar.
- Yüksek prestij sağlar.
- Bilgi güvenliği ihlal durumlarının yönetilmesini sağlar.
- Müşterilerde güven duygusu oluşturur.
- Yasal takipleri önler.
- Bilgi güvenliğini sağlamak için yönetim destekli önlemlerin alınmasını sağlar.



ISO 14001:2004

Çevre Yönetim Sistemi

- Kurumu, kirlilik ile ilgili risklere ve acil durumlara (yangın, patlama sel, deprem, sızıntı vb.) hazırlar; çevresel kapsamdaki ulusal ve uluslararası yasal mevzuatlara uyumu garanti altına alır.
- Kurum faaliyetlerinde çevre bilincini ön planda tutacak şekilde çalışılmasını sağlar.
- Kurumun tedarikçi ve müşterileri ile ilişkilerinin her boyutunda çevre faktörünü göz önüne alır. Önemli çevresel etkilerin değerlendirilmesini sağlar.
- Kurumun atık miktarını azaltır; doğal kaynakların verimli kullanılması gibi çevresel performansları iyileştirir.
- Kurumun, çevre etkileri kaynaklı maliyetlerini düşürür.
- Çevresel hareketlerden gelen baskılar ve ilgili taraflardan gelen şikayetler azaltılmış olur.
- Müşterilerin ve toplumun çevresel konulardaki beklentilerini karşılar.
- Ulusal ve uluslararası prestij sağlar.
- Yeşil üretim süreçlerinin önemli olduğu pazarlara girişi kolaylaştırır.



ISO 10002:2014

Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemi

- Kuruluşun sahip olduğu şikayetleri; tutarlı, sistematik ve sorumlu bir şekilde ele alınmasını; kuruluşa ve şikayetçiye tatmin edici çözüm kabiliyeti olanakları sağlar.
- Şikayetlerin kök nedenlerini tespit eder, ortadan kaldırır ve tekrarlarının önlenmesini sağlar.
- Geliştirme aksiyonlarının planlanmasında tüm makul çözüm yollarının incelenmesini sağlar.
- Şikayetlerin ele alınma proseslerini, çözümünü ve gerçekleştirilen iyileştirmeleri sürekli gözden geçirme ve analiz etme yetkinliği sağlar.
- Müşteri beklentilerinin ötesine geçerek, memnuniyetin artırılmasını sağlar.
- Müşteri odaklı yaklaşım ile kuruluşun çalışmaları iyileşir.
- Müşterilerimize verdiğimiz değeri ve şikayetlerini ciddiye aldığımızı gösterir.
- Müşteri memnuniyetini ölçer, analiz eder ve iyileştirir.
- Müşterilerde güven duygusu yaratır.



CMMI DEV/3

Bütünlük Yetenek ve Olgunluk Modeli

- Kurumu, organizasyon ve projeleri performansında, kaliteli ürün ve hizmetler göstermeye yönelik faaliyetlere odaklandırır.
- Kurum süreçlerinin performansında hizmet kalitesinde ve müşteri memnuniyetinde iyileşmeler sağlar.
- Muhtemel ve ulaşılabilir sonuçları değerlendirir; hedeflerin ona göre belirlenme olgunluğuna ve yeterliliğine ulaşmalarını sağlar.
- Ürün ve sistem tasarımı, geliştirmesi ve platform entegrasyonu sağlar.
- Yazılım maliyeti ile hata/kusur bulma ve düzeltme maliyetleri düşer.
- Yazılım geliştirme süreçlerini; doğru uygular, yönetir, ölçer, tahmin edilebilir ve tekrarlanabilir bir süreç haline getirir ve öngörülen hataların meydana gelmesini engeller.
- Süreçlerin tanımlanmasını ve süreç performans analizlerinin oluşturulmasını sağlar.
- Kalite ve süreç performanslarını ölçmede kritik olan alt süreçler için istatistiksel yöntemleri değerlendirir ve destekler.
- Kurumsal perspektif sağlar.
- Süreçleri, uluslararası kabul edilebilir şekilde iyileştirir, karlılığı ve prestiji artırır.
- Tecrübe parametresi kazandırır.