Kalite Politikası

Yayın tarihi: 01.01.2026

Kuruluş: İNFOSTEER BİLİŞİM TEKNOLOJİLERİ SANAYİ ANONİM ŞİRKETİ

Amaç ve kapsam

InfoSteer olarak müşterilerimizin üretim ve operasyon süreçlerini daha iyi anlamalarına, veriye dayalı kararlar almalarına ve performanslarını geliştirmelerine yardımcı olan güvenilir ürün ve hizmetler sunmayı amaçlarız. Kaliteyi, müşteri ihtiyaçlarının anlaşılmasından çözümün geliştirilmesine, teslimine ve destek hizmetlerine kadar tüm süreçlerimizin ortak sorumluluğu olarak kabul ederiz.

Bu politika; yazılım, yapay zekâ, veri analitiği ve üretim zekâsı çözümlerimizin tasarım, geliştirme, entegrasyon, devreye alma, bakım ve destek faaliyetleri ile bunları destekleyen iş süreçlerine yön verir. Kuruluşumuzun amacı, faaliyet ortamı ve stratejik yönüyle uyumlu bir Kalite Yönetim Sistemini (KYS), ISO 9001 şartları doğrultusunda kurmayı, uygulamayı, sürdürmeyi ve etkinliğini sürekli iyileştirmeyi taahhüt ederiz. Yönetim sisteminin sınırları ve uygulanabilirliği ayrı KYS kapsam dokümanında tanımlanır.

Kalite taahhütlerimiz

1. Müşteri odaklılık Müşterilerimizin ihtiyaç ve beklentilerini anlamayı, ürün ve hizmet şartlarını açık biçimde belirlemeyi ve karşılamayı esas alırız. Proje kapsamını, teslimatları, kabul ölçütlerini ve iletişim sorumluluklarını müşteriyle netleştirir; müşteri memnuniyetini izleyerek geliştirmeyi hedefleriz.

2. Uygulanabilir şartların karşılanması Ürün ve hizmetlerimizle ilgili müşteri şartlarını, yasal ve düzenleyici yükümlülükleri, sözleşmesel taahhütleri ve kabul ettiğimiz diğer uygulanabilir gereklilikleri karşılamayı taahhüt ederiz. Gerekliliklerdeki değişiklikleri değerlendirir ve ilgili süreçlere yansıtırız.

3. Süreç yaklaşımı ve risklerin yönetimi Süreçlerimizi birbirleriyle ilişkileri, girdileri, çıktıları, sorumluları ve performans ölçütleriyle yönetiriz. Ürün ve hizmet uygunluğunu veya müşteri memnuniyetini etkileyebilecek riskleri ve fırsatları değerlendirir; uygun faaliyetleri planlar ve sonuçlarını izleriz.

4. Tasarım ve geliştirme kalitesi Gereksinimleri tasarım, geliştirme ve test süreçleri boyunca izlenebilir kılar; gözden geçirme, doğrulama ve geçerli kılma faaliyetlerini çözümün niteliğine göre planlarız. Yapay zekâ ve analitik çözümlerde veri kalitesini, performansı ve kullanım sınırlarını değerlendirir; sonuçları amaçlanan kullanım ve müşteriyle belirlenen kabul ölçütleri bakımından doğrularız.

5. Kontrollü teslimat ve hizmet Projelerin kaynaklarını, takvimini, değişikliklerini ve teslimatlarını planlı şekilde yönetiriz. Ürün ve hizmetleri, belirlenen kontroller ve yetkili kabul süreçleri tamamlandıktan sonra sunarız. Kullanım bilgilerini ve gerekli dokümantasyonu sağlar; bakım ve destek hizmetlerini kararlaştırılan şartlara göre yürütürüz.

6. Çalışan yetkinliği ve katılımı Çalışanlarımızın görevleri için gerekli bilgi ve becerileri geliştirmelerini destekler; eğitim ve gelişim faaliyetlerinin etkinliğini değerlendiririz. Kalite sorumluluklarını açıklar, çalışanların sorunları bildirmesini ve iyileştirme önerilerine katılmasını teşvik ederiz.

7. Tedarikçi ve iş ortağı kalitesi Dışarıdan sağlanan ürün, hizmet ve süreçleri kalite üzerindeki etkilerine göre değerlendiririz. Tedarikçi seçim ve performans izleme ölçütlerini belirler; gereklilikleri ilgili taraflara iletir ve dış kaynaklı çalışmaların ürün ve hizmet uygunluğunu olumsuz etkilememesi için gerekli kontrolleri uygularız.

8. Geri bildirim ve uygunsuzlukların yönetimi Müşteri geri bildirimlerini ve şikâyetlerini kaydeder, değerlendirir ve sonuçlarını ilgili taraflara bildiririz. Uygun olmayan ürün, hizmet ve süreç çıktılarını kontrol altına alır; sorunların nedenlerini inceleyerek tekrarını önleyecek düzeltici faaliyetleri yürütür ve etkinliklerini doğrularız.

9. Kanıta dayalı karar verme Kararlarımızı güvenilir veri, ölçüm ve analizlerle destekleriz. Müşteri memnuniyeti, teslimat performansı, ürün ve hizmet uygunluğu, destek süreçleri ve tedarikçi performansına ilişkin sonuçları izler; kayıtların doğruluğunu ve izlenebilirliğini koruruz.

10. Sürekli iyileştirme Kalite Yönetim Sistemimizin ve iş süreçlerimizin etkinliğini sürekli iyileştirmeyi taahhüt ederiz. Performans sonuçlarını, iç tetkikleri, müşteri geri bildirimlerini ve yönetimin gözden geçirmesi çıktılarını iyileştirme faaliyetlerine dönüştürür; alınan önlemlerin sonuçlarını takip ederiz.

Kalite hedefleri ve yönetimin sorumluluğu

Bu politika, kalite hedeflerinin oluşturulması ve gözden geçirilmesi için çerçeve sağlar. İlgili fonksiyon ve süreçlerde ölçülebilir, ürün ve hizmet uygunluğunu ve müşteri memnuniyetini destekleyen hedefler belirlenir. Her hedef için sorumlu, gerekli kaynaklar, tamamlanma zamanı ve değerlendirme yöntemi tanımlanır; ilerleme izlenir ve hedefler gerektiğinde güncellenir.

Müşteri memnuniyeti, zamanında teslimat, kabul testlerinin başarısı, teslimat sonrası hata oranı, destek taleplerinin çözüm süresi ve düzeltici faaliyetlerin etkinliği, faaliyetlere uygun kalite göstergelerinin belirlenmesinde dikkate alınır. Sayısal hedefler ve izleme dönemleri ayrı kalite hedefleri planında tanımlanır.

Üst yönetim, KYS'nin etkinliğine ilişkin hesap verebilirliği üstlenir; kalite yönetimini iş süreçlerine dahil eder, görev ve yetkileri belirler ve gerekli kaynakları sağlar. Çalışanlar kendi süreçlerinin kalitesinden ve kendilerine bildirilen gerekliliklerin uygulanmasından sorumludur.

İletişim ve gözden geçirme

Bu politika üst yönetim onayıyla yürürlüğe girer. Kuruluş içinde iletilmesi, anlaşılması ve uygulanması sağlanır; ilgili tarafların erişimine uygun şekilde sunulur ve kamuya açık sürümü InfoSteer web sitesinde yayımlanır. Politika en az yılda bir ve strateji, faaliyetler veya uygulanabilir gerekliliklerde önemli değişiklik olduğunda uygunluğu açısından gözden geçirilir. Güncellemeler üst yönetim onayıyla yürürlüğe alınır ve ilgili taraflara duyurulur.

Onaylayan: FIRAT AKINCILAR

Onay tarihi: 01.01.2026

