

# Müşteri Memnuniyeti Politikamız



İstek, Görüş ve Şikâyet



Çözüm



Memnuniyet

Key Yazılım, müşterilerine yazılımları ile ilgili sunduğu hata, özellik ve destek hizmetlerine ilave olarak müşterilerin ve diğer ilgili tarafların istek, görüş ve şikâyetlerini iletebilmesi amacıyla TS EN ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemine, TS ISO 10002 Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemini entegre etmiştir.

Tüm iş süreçlerinde müşteri odaklı yaklaşımı benimseyen Key Yazılım;

- Müşterilerine en iyi hizmeti verebilmek amacıyla müşterilerinin istek, görüş ve şikâyetlerini kolaylıkla iletebileceği iletişim kanalları sunar, müşterisini dikkatle dinler,
- Müşterilerinden gelen tüm istek, talep ve şikâyetleri dikkatli ve özenli bir şekilde değerlendirir,
- Müşteri memnuniyetinin sürekliliği için gerektiği durumlarda düzeltici faaliyetler uygulayarak iletilen olumsuzluklara çözümler üretir,
- İletilen memnuniyetsizliklerin tekrarlanmaması için gerekli çalışmaları yürütür,
- Müşteri talep ve beklentileri doğrultusunda iş süreçlerini sürekli olarak geliştirerek iyileştirir,
- Müşterileri ile uzun süreli ilişkiler kurmayı hedefler.
- Faaliyetlerinin çevresel etkilerini ve iklim değişikliğinin iş sürekliliği ile müşteri memnuniyeti üzerindeki potansiyel etkilerini dikkate alır.

Nevzat BİLEN  
Genel Müdür

**keyyazılım**  
KEY YAZILIM ÇÖZÜMLERİ A.Ş.