

Yönetim Sistemleri Politikamız

Kalite Politikamız

Bizim için 'KALİTE', müşterilerimizin beklentilerini ve sözleşme gerekliliklerini yüksek performans ile karşılamayı ve müşteri memnuniyetini sağlamayı ifade eder. Kalite Politikamız ise; Topluma ve çevreye karşı sorumluluklarımızın bilincinde hizmet vermek, İstihdam yaratarak ülke ekonomisine katkı sağlamak, Müşteri memnuniyetini en üst düzeyde tutmak için gereken faaliyetleri gerçekleştirmek, Faaliyetlerimiz kapsamında sorumlu olduğumuz yasal mevzuat şartlarına uygun hareket etmek Uluslararası standartlara ve yasal mevzuatlara uygun olarak tasarlanan süreçlerimizi yenilikçi hizmet ve teknolojiler ile yönetmek, Sürekli iyileştirme hedefimize yönelik olarak tüm çalışanlarımızın öneri, tecrübe ve hayal güçlerini birleştirdiği çalışma kültürünün sürekliliğini sağlamak ve çalışan memnuniyetini gerçekleştirmek, Yenilikçi ve yaratıcı yaklaşımları cesaretlendirerek eğitimler ile çalışanlarımızın teknik ve kişisel yetkinlikleri geliştirmek, teknolojik gelişmelere uyum sağlamaları noktasında onları desteklemek, Güvenin büyük bir sermaye olduğunun bilincinde olup bu sermayeyi her geçen gün arttırmaya çalışmak. Bcc, çalışanlarına, müşterilerine ve hissedarlarına, ülkesine katkı sağlayacak bu hedeflerin gerçekleşmesi için tüm kaynakları etik bir şekilde sağlamayı, sürekli iyileşmeyi ve gelişmeyi taahhüt eder.

Bilgi Güvenliği Ve Gizlilik Yönetim Sistemi Politikamız

Bcc olarak, sürdürmekte olduğumuz Bilgi Güvenliği ve Gizlilik Yönetim Sistemimizin amacı;

- Tüm taraflara ait bilgilerin gizliliğinin ve bütünlüğünün korunması,
- Bilgi ve bilgi varlıklarına erişimlerin kontrol altında tutulması,
- Bilgi Güvenliği ve Gizlilik Yönetim Sistemleri kapsamındaki yasal mevzuatlara ve taraflarla yapılan sözleşme maddelerine uyumun sağlanması,
- Bilgi güvenliğini, gizliliğini tehdit eden risklerin minimize edilmesi,
- Bilgi güvenliği, gizlilik ihlali olaylarının etkilerinin minimize edilmesi,
- İş sürekliliğinin sağlanması,
- Tüm tarafların bilgi güvenliği farkındalığının sağlanması,
- Hizmet ve Üretim kayıplarının minimize edilmesidir.

Bilgi Güvenliği ve Gizlilik Yönetim Sistemlerinin amaçlarına ulaşmak için;

- ISO 27001 ve ISO 27701'e uygun denetimler yaparak sistemin etkinliğini takip edip sürekli iyileştirmeyi,

- İlgili taraflara bilgi güvenliği ve gizlilik farkındalık eğitimini vermeyi,
- İlgili taraflar ile ilgili bilgi güvenliği, gizlilik risklerimizi belirlemeyi ve kabul edilebilir seviyenin üstündekiler için önlemler almayı,
- Bilgi güvenliği ve gizlilik farkındalık faaliyetlerimizin etkinliğini ölçmeyi,
- Erişim yetkileri onay ve kayıt mekanizmalarını işletmeyi,
- İş sürekliliği planları hazırlamayı ve “önce can güvenliği” ilkesi ile planların çalışmasını garanti altına almak için yedekler almayı ve tatbikatlar yapmayı,
- Bilgi Güvenliği ve Gizlilik Yönetim Sistemleri kapsamındaki yasal mevzuatlar ve taraflarla yapılan sözleşme şartlarına uygun sistemler kurarak uyum oranını takip etmeyi,
- Teknik/teknolojik gelişmeleri takip etmeyi ve ihtiyaç durumunda sistemlerimize uyarlamayı,
- Çalışma şartlarındaki zorunlu (mücbir sebepler gibi) ve/veya sektörel trendlere bağlı değişikliklerde uyum süreci hayata geçirilirken Bilgi Güvenliği ve Gizlilik Yönetim Sistemleri kurallarına riayet etmeyi,
- Bilgi güvenliği, gizlilik ihlal olaylarını değerlendirip etkileri için önlemler almayı,
- Hizmet kayıplarını/kesintileri takip etmeyi,
- Gerekli kaynakları sağlamayı,
- Fırsatları değerlendirmeyi,
- Bu politika ve bilgi güvenliği ve gizlilik yönetim sistemlerinin güncelliğini 6 ayda 1 gözden geçirmeyi taahhüt ediyoruz.

Müşteri Geri Bildirimleri Politikamız

Bcc, müşteri memnuniyetinin artması için;

- Müşterilerinin ihtiyaçlarını tam anlamıyla anlar, bu ihtiyaçları en yüksek kalitede karşılayabilmek için iş yapış metod ve biçimlerini oluşturur,
- Müşteri taleplerinin ne kadar karşılandığını ve verilen hizmetin müşteri ihtiyaçlarını ne ölçüde karşıladığını ölçmek için Müşteri Memnuniyeti Araştırması yapar,
- Bu araştırma sonucunda, iyileşme alanlarını belirler ve bu yönde aksiyonlarını alır
- Bir sonraki müşteri memnuniyet anketinde alınan aksiyonların etkisi analiz edilir.

Bu uygulamalar ile müşterilerimize, sürekli gelişim prensibi ile hizmet kalitemizi arttırmak, pazardaki rekabette rakiplerimize göre daha güçlü olmak ve marka repütasyonumuzu yükseltmek amaçlanır. Müşterilerimizin ürün ve hizmetlerimiz ile ilgili memnuniyetleri, şikâyetleri ve önerileri; anketler, müşteri ziyaretleri, telefon görüşmeleri ve sosyal medya araçları vb. yollar ile geri bildirim olarak alınır.

Websitemizdeki iletişim bölümündeki form aracılığıyla veya msy@bcciletisim.com.tr adresine e-mail göndererek de geribildirimler iletilir ve

geri bildirimlerinizin durumu ile ilgili bilgi alınır. Kurumsal müşteri şikayetinin etkin şekilde değerlendirilebilmesi için iletişim bilgileri, şikayet edilen hizmet bilgisi ve tarihi, düzeltme talebi ve varsa ilgili ekler de müşteriden talep edilir.

Bcc, sürekli iyileştirme ve müşteri memnuniyeti ilkesi uyarınca kurumsal müşterilerinden gelen şikayetleri ISO 10002 standardına, yasalara ve müşteri koşullarına uygun olarak; Şeffaflık, Objektiflik ve Gizlilik prensipleri doğrultusunda, müşteri odaklı bakış açısı içinde, en kısa sürede cevaplar, önceliklendirir, değerlendirir, müşterisini bilgilendirir, şikayetin durumunu izler ve kapatır. Bu süreç anlaşılabilir ve kolay ulaşılabilir bir şekilde müşterinin bilgisine açıktır.

Şikayetin kapatılması yönünde müşteri ile anlaşamadığı durumlarda sözleşme ve yasalar kapsamında dış çözümlere başvurmak hakkı müşteriye aittir. Kurumsal müşteri şikayetlerinin tümü düzenli olarak gözden geçirilir, müşteri şikayet yönetim sistemi denetlenir ve sistemin performansı takip edilerek iyileştirme için çalışmalar yapılır. Bcc, 2012 yılından itibaren "ISO 10002 Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistem" sertifikasına sahiptir.

Çevre Politikamız

Bcc olarak geleceğimizi önemsiyor, gelecek kuşaklara bırakacağımız mirasımızla sürdürülebilir bir dünya için bugünden çalışıyoruz. Bcc olarak vermiş olduğumuz hizmetler kapsamında benimsemiş olduğumuz sürdürülebilirlik hedeflerimize ulaşmak için süreçlerimizi yönetirken kaynak kullanımlarımızı düşürmek ve en verimli kullanımlar ile tüketimimizi kontrol altında tutuyoruz hedeflerimiz doğrultusunda karbon ayak izimizi azaltmaktayız.

Çevre Politikamız, insana ve içinde yaşadığı çevreye duyulan saygıya dayanmaktadır. Bcc müşteri memnuniyeti kapsamında süreçlerine gösterdiği özeni, benzer şekilde çevresel etkilerinin değerlendirilmesinde de gösterir.

Çevre De Bizim Müşterimiz!

Sürdürülebilir bir çevre için herkes kendi yetki ve becerileri doğrultusunda gerekeni yapmakla yükümlüdür. Çevre amaçlarımızı gerçekleştirmek için;

- Dijital Dönüşüm projelerimizle kaynak kullanımlarını azaltmayı,
- Çevreyi korumayı, gelecek nesillere yaşanabilir bir çevre aktarılması adına faaliyetler gerçekleştirmeyi,
- Çevresel risklerimizi analiz ederek çevresel etkilerimizi azaltmak için aksiyon almayı,
- Operasyonlarımızdan kaynaklı çevre etkilerimizi azaltma yönünde çalışmalar yaparak çevre kirliliğinin önlenmesine katkı sağlamayı,

- Yaptığımız faaliyetler kapsamında bağlı olduğumuz yasal mevzuat kurallarına uyum sağlamayı,
- Çevre Yönetim Sisteminin performansının takip edilerek sürekli iyileştirilmesi adına aksiyon almayı,

taahhüt ederiz. Hedeflerimizi tüm paydaşlarımızla paylaşıyor ve onlar ile birlikte geleceğe daha emin adımlar ile ilerlerken geride yaşanabilir bir dünya bırakmayı taahhüt ediyoruz.

İş Sağlığı ve Güvenliği Politikamız

Bcc olarak benimsemiş olduğumuz İş Sağlığı ve Güvenliği Politikası, insana ve içinde yaşadığı çevreye duyulan saygıya dayanmaktadır. BCC 'nun faaliyet gösterdiği her alanda *İş Sağlığı ve Güvenliği (İSG)* birinci öncelik olup, "sağlığını koru, işini koru" sloganı ile bu anlayışını ifade eder. Güvenli ve sağlıklı bir çalışma ortamı temin etmek üzere, tüm çalışanlarımız içinde bulunduğu koşulda gerekeni yapmakla yükümlüdür. En önemli hedeflerimizden biri de, tüm çalışanlarımızı ve içinde bulunduğumuz çevreyi olası risklere karşı korumaktır. Bu doğrultuda;

- İşyeri ve eklentilerinde; çalışanların, alt yüklenicilerin, ziyaretçilerin ve işyeri dışında çalışan şirket personelimizin sağlık ve güvenliklerini temin etmek için, İSG ile ilgili gerekliliklere uygun olarak her türlü tedbiri almayı, gereğinde kullanılmasını sağlamayı,
- İşyeri ve eklentilerinde iş kazası ve meslek hastalığı doğurabilecek emniyetsiz durum ve hareketleri, olası kaza risklerini, etkin bir risk değerlendirmesi yaparak önceden tespit etmeyi ve ortadan kaldırmayı,
- Denetimler ile çalışma ortamının uygunluğunu değerlendirmeyi, alınması gereken önemler için ilgili birimlere bilgi akışını sağlamayı, hizmet verdiği sektörlerle ait risklere özel çalışmalarını geliştirmeyi,
- İşyerinde iş kazası ve meslek hastalığına sebep olabilecek riskleri tespit edip, her seviyedeki çalışanların, ziyaretçilerin, alt yüklenicilerin sağlık, güvenlik ve sosyal refahlarını temin etmeyi, kendilerine ve ailelerine ait ileride doğabilecek her türlü maddi ve manevi kayıpları azaltmayı,
- Çalışanlarımızı iş sağlığı ve güvenliği alanında eğitmeyi ve iyi bir iş sağlığı ve güvenliği bilincine ulaştırmalarını sağlamayı,
- İşyerinde hizmet veren alt yüklenici ve ziyaretçilerin de BCC 'nun koymuş olduğu iş sağlığı ve güvenliği ile ilgili kurallara uymalarını sağlamayı,
- Acil durumlarda yapılması gerekenleri belirleyerek yaşanabileceklerin etkisini azaltmayı,
- İSG ile ilgili yasal mevzuat ve düzenlemelere riayet etmeyi,
- BCC'nun İSG uygulamaları açısından, bağlı bulunulan kurumlar ve dernekler nezdinde örnek bir şirket haline getirmeyi,

- İSG yönetimimizin sürekli gelişimini sağlamak amacıyla tecrübelerini karşılıklı olarak paylaşmayı ve kurul toplantılarını düzenlemeyi,
 - Endüstriyel dünyanın gelişimini göz önüne alarak, gelecekte karşılaşılabilecek olası durumları bugünden tahmin etmeyi, sürekli gelişmeyi ve durumumuzu gözden geçirmeyi,
 - Bu doğrultuda kurulmuş ve yürütülmekte olan İSG Yönetim Sistemimizin sürekliliğini sağlamayı
 - İş sağlığı ve güvenliği uygulamalarının iyileştirilmesi çalışmalarına organizasyonun her kademesinin ve paydaşlarımızın katılımını sağlamayı
- İSG politikamız olarak taahhüt ederiz.

İş Sürekliliği Yönetim Sistemi Politikamız

Bcc olarak, Hayat Amacımızı dikkate alarak kurduğumuz ve sürdürmekte olduğumuz İş Sürekliliği Yönetim (İSY) sistemimiz kapsamında Afet ve acil durumlarda birinci öncelik olarak can güvenliğini sağlamayı hedefliyoruz.

Tüm çalışanlarımız İş Sürekliliği Yönetimi politikasına uygun hareket etmekle yükümlüdür. İş sürekliliği ile ilgili olaylar İletişim Zinciri ile tanımlı kişi ve/veya kişilere raporlanır.

Bu politika ISO 22301 İş Sürekliliği Yönetimi standardına uyumlu olarak aşağıdaki konuları içerir:

- İş Sürekliliği Yönetim Sistemi kapsamında Planların hazırlanması, uygulanması, tatbikatlar, gözden geçirmelerin yapılması
- İş Sürekliliği kapsamında eğitim, farkındalık faaliyetleri
- Yönetim olarak sistemin izlenmesi, sürekli iyileştirilmesi hakkında taahhüdümüz

İSYS'nin amaçlarına ulaşmak için, Üst Yönetim olarak;

- İş sürekliliği planları hazırlamayı ve "önce can güvenliği" ilkesi ile planların çalışmasını garanti altına almak için yedekler almayı ve tatbikatlar yapmayı ve gerektiğinde çalışma şartları için uygun değişiklikleri yapmayı,
- ISO 22301'e uygun yönetim sistemi ile denetimler yaparak sistemin etkinliğini takip edip sürekli iyileştirmeyi,
- İlgili taraflara iş sürekliliği farkındalık eğitimini vermeyi,
- Faaliyetlerimiz kapsamında ilgili yasal mevzuatlar ve taraflarla yapılan sözleşme şartlarına uygun sistemler kurarak uyum oranını takip etmeyi,
- Sektör trendlerini ve teknik/teknolojik gelişmeleri takip etmeyi ve ihtiyaç durumunda sistemlerimize uyarlamayı,
- İş sürekliliğine etki eden olayları değerlendirip etkileri için önlemler almayı,

- Üretim kayıplarını/kesintileri takip etmeyi, ve bunları azaltacak aksiyonlar planlayıp devreye almayı,
- İSYS'ni etkin ve verimli şekilde kullanabilmek adına gerekli kaynakları sağlamayı,
- İSYS'ni etkin ve verimli şekilde kullanabilmek adına gerekli fırsatları değerlendirmeyi,
- Bu politika ve iş sürekliliği yönetim sisteminin güncelliğini yılda bir gözden geçirmeyi taahhüt ediyoruz.
- Bcc, çalışanlarına, müşterilerine ve hissedarlarına, ülkesine katkı sağlayacak bu hedeflerin gerçekleşmesi için gereken kaynakları sağlamayı, sürekli iyileşmeyi ve gelişmeyi taahhüt eder.

Çağrı Merkezi Yönetim Politikamız

Bcc, "ISO 18295_1 Müşteri iletişim merkezleri – Bölüm 1: Müşteri İletişim merkezleri için gereklilikler" standardı kapsamında aldığı sertifikasında belirtilen kapsam dahilinde standart uyumu için;

- Müşterilerinin ihtiyaçlarını tam anlamıyla anlar, bu ihtiyaçları en yüksek kalitede karşılayabilmek için iş yapış metod ve biçimlerini oluşturur, Müşteri taleplerinin ne kadar karşılandığını, ilgili mevzuat/standartlara ne kadar uyum gösterildiğini ve bunların sürekliliğini ölçmek için KPI'lar ile performansları izler,
- Düzenli olarak müşteri memnuniyet araştırması sonuçlarını değerlendirir,
- "Çalışan Deneyimi uygulamaları ile çalışanlarının gelişimlerini ve bağlılıklarını takip eder,
- Tüm tarafların bilgilerini gizlilik şartlarına uygun şekilde işler ve işlemler sırasında müşterilerin korunması ve etik kurallara uyum için önlemler alır,
- Kaynakların etkin kullanımı için kaynak planlaması yapar ve teknolojiyi takip eder,
- İstihdam yaratarak ülkeye katkı sağlar,
- Topluma ve çevreye karşı sorumlulukların bilincinde hizmet vererek sosyal sorumluluk projelerini destekler.

Çağrı merkezi yönetim sistemi düzenli ve sistematik olarak denetlenip gözden geçirilir, gereken kaynaklar sağlanır ve sürekli iyileştirme ile devamlılığı için çalışmalar yapılır.

Bcc, 2020 yılından itibaren ISO 18295_1 sertifikasına sahiptir.