

Polityka jakości

Polityka jakości BTInfo ma na celu spełnianie lub przewyższanie oczekiwań naszych klientów oraz dostarczanie im usług na wymaganym przez nich poziomie.

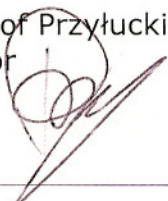
Cele polityki jakości:

- budowanie zaufania klienta poprzez spełnianie jego oczekiwań i zaspokajanie potrzeb oraz doradzanie w sprawach związanych z realizacją usługi zgodnie z wymaganiami,
- budowanie długotrwałych relacji z klientem poprzez rzetelne wywiązywanie się z przyjętych zobowiązań wynikających z umów i dostarczanie usług o jakości oczekiwanej przez klienta; bieżący bezpośredni kontakt z klientem
- zapewnianie odpowiedniej jakości tłumaczeń poprzez prawidłowy wybór kategorii tematycznej, optymalny wybór wykonawców w danej kategorii tematycznej i stylu, prawidłowe ustalenie czasu wykonania zadania, precyzyjne pozyskanie i przekazanie wykonawcom wszelkich uwag i zaleceń klienta,
- dostosowywanie jakości tłumaczeń, redakcji i weryfikacji do oczekiwań klienta poprzez bieżące aktualizowanie glosariuszy i zaleceń klientów,
- podnoszenie jakości tłumaczeń dzięki bieżącej informacji zwrotnej dla tłumaczy,
- stałe ulepszanie procesu rozliczania klienta poprzez uproszczenie i zautomatyzowanie stosowanych procedur,
- poprawianie jakości obsługi klienta poprzez badanie zadowolenia klientów, automatyzację procesu wyceny tłumaczeń i szkolenia dla działu obsługi klienta,
- ciągłe poszukiwanie nowych narzędzi usprawniających i wspomagających pracę tłumaczy, redaktorów, weryfikatorów i pracowników biurowych,
- poszukiwanie nowych funkcji i rozwiązań w posiadanych narzędziach wspomagających tłumaczenia oraz możliwości ich praktycznego wykorzystania w pracy tłumaczy, redaktorów i weryfikatorów,
- ciągły monitoring i zwiększanie bezpieczeństwa sieci firmowej, stacji roboczych, serwerów, wszystkich używanych aplikacji oraz bazy danych,
- śledzenie wydarzeń na rynku tłumaczeń oraz czynny w nich udział, jak również przynależność do branżowych stowarzyszeń polskich i międzynarodowych,
- rozszerzanie oferty o nowe usługi związane z tłumaczeniami (takie jak testowanie oprogramowania, DTP),
- ciągła praca nad budowaniem i integracją zespołu.

System ma na celu rozwijanie nowoczesnych metod działania i zarządzania firmą w taki sposób, aby zapewnić odpowiednią jakość usług i spełnić oczekiwania klientów.

W realizację polityki jakości są zaangażowani wszyscy pracownicy BTInfo. Za wdrażanie i aktualizację polityki jakości odpowiada Magda Gałczyńska – kierownik ds. rozwoju.

Krzysztof Przyłucki
dyrektor



Magda Gałczyńska
kierownik ds. rozwoju

