

# Gæðastefna

## 1 Gildissvið

Gæðastefna þessi gildir fyrir Spekra og alla starfsemi þess. Starfsmenn Spekra styðja við stefnuna og tengd markmið með störfum sínum, skipulagi og samskiptum við viðskiptavini.

## 2 Stefna

Tilgangur Spekra er að hjálpa fyrirtækjum að nýta stafræna tækni til að bæta vinnuflæði, samstarf og gagnastjórnun.

Með framúrskarandi þjónustu og notendavænum hugbúnaðarlausnum stefnir Spekra að því að vera fyrsti kostur markaðsaðila í lausnum fyrir skjala- og verkefnastjórnun í SharePoint og Microsoft 365 umhverfinu.

## 3 Lykiláherslur

### 3.1 Gæðatrygging

Til að uppfylla kröfur viðskiptavina nær gæðastjórnun til allra þátta þjónustu Spekra – frá hugbúnaðarkerfum og ráðgjöf til þjónustu og viðhalds uppsetra hugbúnaðarlausna.

Við leggjum áherslu á fagmennsku, áreiðanleika og stöðugar umbætur í allri starfsemi.

Vörur, starfsemi og þjónusta Spekra skulu alltaf uppfylla væntingar viðskiptavina, lagalegar kröfur og viðurkennd viðmið.

### 3.2 Stöðugar umbætur

Við rýnum reglulega verklag, þjónustuferla og virkni hugbúnaðar til að innleiða umbætur og nýjungar sem bæta upplifun viðskiptavina og auka skilvirkni.

Við tökum við endurgjöf frá viðskiptavinum, samstarfsaðilum og starfsfólki og nýtum hana til að bæta ferla og vinnubrögð.

### 3.3 Samræmi og eftirfylgni

Starfsemi Spekra er í samræmi við lög, reglugerðir sem snerta hugbúnaðar-þjónustu og skjalaumsýslu. Við fylgjum kröfum ISO 9001:2015 um gæðastjórnun.

## 4 Markmið gæðastefnu

Að skapa virði fyrir eigendur, viðskiptavini, starfsfólk og aðra hagsmunaaðila.

Til að styðja við þessa stefnu innleiðir Spekra meðal annars:

- Markvisst skipulag verkefna, mannafla og auðlindanýtingar.
- Stöðug rýni með lykilferlum og afköstum lausna.
- Greiningu á frávikum, atvikum og kvörtunum til að finna orsakir og koma í veg fyrir endurtekningu.
- Notkun nýjustu tækni, aðferða og hugbúnaðar við þróun og innleiðingu lausna.

Gæðastefnan er reglulega rýnd og uppfærð og kynnt öllum sem starfa fyrir Spekra. Hún er jafnframt aðgengileg hagsmunaaðilum á heimasíðu fyrirtækisins.