|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **T.C. TİCARET BAKANLIĞI**  **(Uluslararası Hizmet Ticareti Genel Müdürlüğü)**  **E-Turquality (Bilişimin Yıldızları) Programı**  **Firma Ön Değerlendirme Soru Seti**  **Bilişim Hizmetleri Tabanlı** | **EK** |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **FİRMA PROFİLİ** | | | |
| 1. Firmanızın faaliyette olduğu süre ne kadardır? (Lütfen birini işaretleyiniz) | | | |
| [ ] | | | 0-2 yıl |
| [ ] | | | 2-5 yıl |
| [ ] | | | 5-10 yıl |
| [ ] | | | >10 yıl |
| 1. Firmanızın ihracat yaptığı süre ne kadardır? (Lütfen birini işaretleyiniz) | | | |
| [ ] | | | 0-2 yıl |
| [ ] | | | 2-5 yıl |
| [ ] | | | 5-10 yıl |
| [ ] | | | >10 yıl |
| 1. Firmanızın son 5 yıldaki toplam ihracat hacmi ne kadardır? | | | |
| [ ] | | 0-2$ milyon | |
| [ ] | | 2-5$ milyon | |
| [ ] | | 5-10$ milyon | |
| [ ] | | >10$ milyon | |
| 1. Firmanızın global patenti bulunmakta mıdır? (Lütfen birini işaretleyiniz) | | | |
| [ ] | Global patenti bulunmamaktadır. | | |
| [ ] | Global patenti bulunmaktadır. | | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **STRATEJİ VE KURUMSAL YÖNETİM** | | |
| 1. Firmanızda düzenli olarak belirli bir süreç takip yıllık stratejik planlama yapılmakta ve bu planlar dokümante edilmekte midir? (Lütfen birini işaretleyiniz) | | |
| [ ] | | Evet |
| [ ] | | Hayır |
| 1. Firmanızda stratejik plan hazırlanıyorsa, bu doküman hangi konuları içermektedir? (Lütfen uygun olanları işaretleyiniz.) | | |
| [ ] | | Vizyon-misyon-temel değerler |
| [ ] | | Makro ekonomik durum |
| [ ] | | Küresel ve yerel pazar analizi |
| [ ] | | SWOT Analizi (Güçlü yanlar, zayıf yanlar, fırsatlar, tehditler) |
| [ ] | | Rakip analizi |
| [ ] | | Ürün analizi |
| [ ] | | Stratejik hedef ve politikalar |
| [ ] | | Yıllık İş ve faaliyet planları |
| [ ] | | Yıllık bütçe |
| 1. Firmanızda kurumsal performans yönetimini en iyi hangisi ifade etmektedir? (Lütfen birini işaretleyiniz) | | |
| [ ] | Kurumsal performans yönetimi yapılmamaktadır. | |
| [ ] | Finansal performans ölçütleri belirlenmiştir, ancak düzenli olarak ölçülmemektedir. | |
| [ ] | Finansal ve operasyonel performans ölçütleri belirlenmiştir ve düzenli olarak ölçülmektedir. | |
| [ ] | Finansal, operasyonel, iç müşteri ve dış müşteri performans ölçütleri belirlenmiştir ve düzenli olarak ölçülmektedir. | |
| [ ] | Finansal, operasyonel, iç müşteri, dış müşteri performans ölçütleri belirlenmiştir, düzenli olarak ölçülmekte ve performansın düşük olduğu alanlar için iyileştirme faaliyetleri yapılmaktadır. | |
| [ ] | Kurumsal performans yönetimi için kurumsal karne (scorecard) kullanılmakta ve karnede yer alan finansal, operasyonel, iç müşteri, dış müşteri performans ölçütleri düzenli olarak ölçülmektedir, performans düzenli olarak raporlanmakta ve performansın düşük olduğu alanlar için iyileştirme faaliyetleri yapılmaktadır. | |
| 1. Firmanızda düzenli olarak bütçe çalışması yapılmakta ve bütçe gerçekleşmeleri takip edilmekte midir? (Lütfen birini işaretleyiniz) | | |
| [ ] | | Evet |
| [ ] | | Hayır |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **FİNANS YÖNETİMİ** | | | | |
| 1. Son 10 yılın firma satış hacmi/ciro bilgilerinizi lütfen paylaşınız. | | | | |
|  | Yıl | | | Satış Hacmi/Ciro |
|  | 2012 (milyon TL) | | |  |
|  | 2013 (milyon TL) | | |  |
|  | 2014 (milyon TL) | | |  |
|  | 2015 (milyon TL) | | |  |
|  | 2016 (milyon TL) | | |  |
|  | 2017 (milyon TL) | | |  |
|  | 2018 (milyon TL) | | |  |
|  | 2019 (milyon TL) | | |  |
|  | 2020 (milyon TL) | | |  |
|  | 2021 (milyon TL) | | |  |
|  | Son 10 yılın Ortalaması (milyon TL) | | |  |
| [ ] | 0-50 milyon TL | | | |
| [ ] | 50-100 milyon TL | | | |
| [ ] | 100-200 milyon TL | | | |
| [ ] | >200 milyon TL | | | |
| 1. Firmanızın son 3 yıl yurtdışı satışlarının toplam ciroya oranını belirtiniz. | | | | |
| [ ] | | | % 0-10 | |
| [ ] | | | % 10-30 | |
| [ ] | | | % 30-50 | |
| [ ] | | | % 50+ | |
| 1. Yıllık 100.000 ABD Doları ve üstü yurtdışı satış geliri sağladığınız ülke sayısı kaçtır? (Son 3 yıl ortalaması dikkate alınmalıdır. (lütfen birini işaretleyiniz) | | | | |
| [ ] | | | 0-2 ülke | |
| [ ] | | | 2-5 ülke | |
| [ ] | | | 5-10 ülke | |
| [ ] | | | 10-15 ülke | |
| [ ] | | | >15 ülke | |
| 1. Firmanızda son yıl pazarlama bütçesinin toplam net satışlara oranını belirtiniz. (Lütfen birini işaretleyiniz) | | | | |
| [ ] | | % 0-10 | | |
| [ ] | | % 10-20 | | |
| [ ] | | % 20-30 | | |
| [ ] | | % 30+ | | |
| 1. Firmanızın son yıl yinelenen (recurring) gelir oranını belirtiniz. | | | | |
| [ ] | | | %0 - %10 | |
| [ ] | | | %10 - %20 | |
| [ ] | | | %20 - %40 | |
| [ ] | | | %40 + | |
| 1. Firmanızın finansal tabloları bağımsız dış denetimden geçmekte midir? (Lütfen birini işaretleyiniz.) | | | | |
| [ ] | | Evet | | |
| [ ] | | Hayır | | |

|  |  |
| --- | --- |
| **OPERASYON YÖNETİMİ** | |
| 1. Firmanızda operasyon yönetimi politika ve prosedürleri bulunmakta mıdır? Burada süreçler ihtiyaç analizi, uygulama geliştirme, test etme, yerleştirme, canlıya alma ve bakım süreçlerini kapsamaktadır. (Lütfen uygun olanları işaretleyiniz) | |
| [ ] | Politika ve prosedürler geliştirilmemiştir. |
| [ ] | Politika ve prosedürler geliştirilmiş ancak dokümante edilmemiştir. |
| [ ] | Politika ve prosedürler rol ve sorumluluk dağılımını içermektedir. |
| [ ] | Politika ve prosedürler operasyonlarda sağlanması gereken standartları içermektedir. (hata denetim prosedürleri v.b.) |
| [ ] | Politikalar düzenli olarak gözden geçirilmekte ve güncellenmektedir. |
| [ ] | Politika ve prosedürler, faaliyette bulunulan tüm ülkeler bazında güncellemeleri içermektedir. |
| 1. Ürün/hizmet geliştirme faaliyetlerinin, geliştirme standartlarına ve geliştirilen bilişim hizmetlerinin önceden belirlenen iş, fonksiyonel ve teknik gereksinim dokümanlarına uygun olarak sağlanabilmesi amacıyla uygulama geliştirme yaşam döngüsü tanımlanmış mıdır? (Lütfen birini işaretleyiniz) | |
| [ ] | Ürün/hizmet geliştirme yaşam döngüsü süreci tanımlı değil. |
| [ ] | Ürün/hizmet geliştirme yaşam döngüsü süreci tanımlı ama belgelenmemiş durumda. |
| [ ] | Ürün/hizmet geliştirme yaşam döngüsü süreci tanımlı ve belgelenmiş ama süreçten sorumlu kişi yok. |
| [ ] | Ürün/hizmet geliştirme yaşam döngüsü süreci tanımlı, belgelenmiş ve sorumlu bir kişi var ama ölçümlenmiyor. |
| [ ] | Ürün/hizmet geliştirme yaşam döngüsü süreci tanımlı, belgelenmiş, sorumlu bir kişi var ve ölçümleniyor. |
| [ ] | Ürün/hizmet geliştirme yaşam döngüsü süreci belli otomasyon/yönetim bilişim hizmetleri ile yapılmaktadır. |
| 1. Bilişim hizmetleri geliştirmeden canlıya çıkma aşamasına kadar izlenen test süreçlerinde otomasyon derecesini açıklayınız. (Lütfen birini işaretleyiniz) | |
| [ ] | Geliştirme, test ve yayın süreçleri manuel işlemler (script vb. ile test etme gibi) içermektedir. |
| [ ] | Continuous deployment yaklaşımı ile tüm test süreçleri otomatik işlemektedir. |
| 1. Oluşturulan bilişim hizmetlerinin hangi bölümleri şirket bünyesi dışında üçüncü partilerce yapılmaktadır? (Lütfen birini seçiniz.) | |
| [ ] | Bilişim Hizmetlerinin büyük bir bölümü dışardan destek alınarak yapılmaktadır. |
| [ ] | Sadece spesifik ihtiyaçlarda dış kaynak desteği alınmaktadır. |
| [ ] | Tüm geliştirme süreçleri şirket bünyesinde gerçekleştirilmektedir. |
| 1. Firma bünyesinde hem bilişim hizmetleri geliştirme takımları hem de bireysel yetkilendirme seviyeleri hakkında hangisi doğrudur? (Lütfen birini işaretleyiniz) | |
| [ ] | Bireysel yetkilendirme mevcut. |
| [ ] | Bireysel yetkilendirme mevcut değil. |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **PAZARLAMA, SATIŞ VE MARKA YÖNETİMİ** | | | | |
| 1. Yurtdışında, müşteriler tarafından Hizmet ürünlerinizin nasıl algılandığını öğrenmek için son üç yılda herhangi bir araştırma/veri analizi yaptınız mı? Eğer cevabınız evet ise , bu araştırma sonuçlarını pazarlama stratejinizin oluşturulması sırasında kullanıyor musunuz? (lütfen birini işaretleyiniz) | | | | |
| [ ] | | | Konu ile ilgili araştırma / veri analizi yapılmadı. | |
| [ ] | | | Araştırma / veri analizi sadece bilgi edinme amaçlı yapılmaktadır, stratejiye doğrudan bir yansıması bulunmamaktadır. | |
| [ ] | | | Araştırma / veri analizi sonuçları doğrultusunda pazarlama stratejisi düzenli olarak kontrol edilmekte ve gerekli görüldüğü takdirde güncellenmektedir. | |
| 1. Bilişim hizmetleri ürünü ve Marka stratejiniz içerisinde aşağıda belirtilenlerden hangilerinin dokümantasyonu oluşturulmuş durumdadır? (Lütfen uygun olanları işaretleyiniz) | | | | |
| [ ] | | | | Dokümante edilmiş Bilişim hizmetleri ürünü konumlandırma /marka stratejimiz bulunmamaktadır. |
| [ ] | | | | Ürünün/hizmetin ve Markanın taşıdığı imaj ve öz değerler belirlenmiştir. |
| [ ] | | | | Bilişim hizmetleri ürünü ve Markanın hedeflediği anahtar müşteri/tüketici segmentleri. |
| [ ] | | | | Bilişim hizmetleri ürünü ve Markanın konumlandırılması (Örn: ürün/hizmet/markanın rakiplerine göre nasıl farklılaştığı). |
| [ ] | | | | Ürün/hizmet ve Markanın mevcut ve gelecek için planlanan coğrafi varlığı. |
| [ ] | | | | Bilişim hizmetleri ürünü konumlandırma ve Marka stratejisinin uluslararası pazarlara nasıl adapte edileceği ve özelleştirileceği. |
| 1. Aşağıdaki faaliyetlerden hangileri Pazarlama Biriminin yürütmekten sorumlu olduğu ve düzenli olarak gerçekleştirdiği aktivitelerdendir? (Lütfen uygun olanları işaretleyiniz) | | | | |
| [ ] | | | Strateji geliştirme | |
| [ ] | | | Yazılım Ürün/Marka yönetimi | |
| [ ] | | | Müşteri verilerinin analizi | |
| [ ] | | | Segmentasyon | |
| [ ] | | | Rakip analizi | |
| [ ] | | | Satış kanal analizi | |
| [ ] | | | Fiyatlandırma | |
| [ ] | | | Reklam | |
| [ ] | | | Ürün geliştirme | |
| [ ] | | | Halkla ilişkiler | |
| [ ] | | | Kampanya / Promosyon yönetimi | |
| [ ] | | | Hizmet geliştirme | |
| 1. Periyodik olarak hazırlanan ve yazılı halde saklanan, yıllık reklam ve pazarlama aktivitelerini içeren bir pazarlama iş planı bulunmakta mıdır? (Lütfen birini işaretleyiniz) | | | | |
| [ ] | | Hayır | | |
| [ ] | | Yalnızca reklam aktivitelerini içeren bir iş planı bulunmaktadır. | | |
| [ ] | | Evet, reklam ve pazarlama aktivitelerini içeren bir iş planı bulunmaktadır. | | |
| 1. Rakip şirketlerin performanslarının düzenli periyotlarla takip edildiği ve değerlendirildiği bir yazılım / sistem mevcut mudur? (Lütfen birini işaretleyiniz) | | | | |
| [ ] | | | Evet | |
| [ ] | | | Hayır | |
| 1. Müşteri ihtiyaç, beklenti ve tüketici profillerine yönelik olarak araştırma /veri analizi kim tarafından gerçekleştirilmektedir? (lütfen birini işaretleyiniz) | | | | |
| [ ] | Gerçekleştirilmemektedir | | | |
| [ ] | Pazarlama departmanı bulunmamakta olup, sadece sorumlu yönetici tarafından yapılmakta. | | | |
| [ ] | Pazarlama departmanı tarafından | | | |
| [ ] | Yurt içi pazara yönelik profesyonel bir firma ile çalışılarak | | | |
| [ ] | Yurt içine yönelik ve yurt dışına yönelik için profesyonel bir firma ile çalışılarak | | | |
| 1. Globalde ürünlerinizi uygulayan bir partner ekosistemi, global sistem entegratörü ve ilgili kanal yönetimi bulunmakta mıdır? (Lütfen birini işaretleyiniz) | | | | |
| [ ] | Evet | | | |
| [ ] | Hayır | | | |
| 1. Pazarlama faaliyetlerinin etkinliğini ölçmek için aşağıdakilerden hangileri sürekli takip edilebilmektedir? (Lütfen uygun olanları işaretleyiniz) | | | | |
| Ciro ölçütleri | | | | |
| [ ] | | Satışlar | | |
| [ ] | | Yeni ürün gelirleri | | |
| [ ] | | Hizmet gelirleri | | |
| Sadakat ölçütleri | | | | |
| [ ] | | Tekrar satın alan müşteri oranı | | |
| Fiyatlandırma | | | | |
| [ ] | | Ortalama lisans Fiyatı | | |
| [ ] | | Kar marjı seviyesi | | |
| Maliyet kalemleri | | | | |
| [ ] | | Reklam harcamaları | | |
| [ ] | | Pazarlama harcamaları | | |
| [ ] | | Ticari ve satış harcamaları (acenta, komisyon vb) | | |
| Marka performansı | | | | |
| [ ] | | Marka algısı | | |
| [ ] | | Marka değeri | | |
| [ ] | | Marka bilinilirlik sıralaması | | |
| 1. Bilişim hizmetleri ürününün satış performansı göze alındığında firmanın pazardaki performansı nasıl konumlanmaktadır ? (Lütfen birini işaretleyiniz) - (Geçerliliği kanıtlanmış bir kaynağa dayandırılmış olması gerekmektedir) | | | | |
| [ ] | | | Global firmalar arasında konumlanmaktadır. (İlk 100 global firma içinde yer almaktadır) | |
| [ ] | | | Yerel firmalar arasında konumlanmaktadır. (İlk 10 yerel firma içinde yer almaktadır.) | |
| [ ] | | | Global ve yerelde henüz yeterli rekabetçi yapıya ulaşılamamıştır. | |
| 1. Global / Yerel alanda sektör bazında tanınmış kurumlarca verilmiş ödüller bulunmakta mıdır? (Lütfen birini işaretleyiniz.) | | | | |
| [ ] | Evet | | | |
| [ ] | Hayır | | | |
| 1. Kurumunuzun operasyonunu yürüttüğü alanda ulusal ve uluslararası sertifikaları bulunmakta mıdır? (Lütfen birini işaretleyiniz) | | | | |
| [ ] | | Evet | | |
| [ ] | | Hayır | | |
| 1. Son iki yılda sektörünüzle ilgili olarak katıldığınız (stant açtığınız) fuar var yada uluslararası etkinlik var mıdır? (Lütfen birini işaretleyiniz) | | | | |
| [ ] | | | Evet | |
| [ ] | | | Hayır | |

|  |  |
| --- | --- |
| **İNOVASYON** | |
| 1. Firmanızın Ar-Ge ve İnovasyon faaliyetlerini yürütmek için nasıl bir yapılanması bulunmaktadır? (Lütfen birini işaretleyiniz) | |
| [ ] | Süreçlerden sorumlu bir birim bulunmamaktadır. |
| [ ] | Süreçlerden sorumlu bir birim (Ör: Ar-Ge, Ür-Ge) bulunmaktadır. |
| [ ] | Ar-Ge test birimi bulunmaktadır. |
| [ ] | Teknokent yatırımı bulunmaktadır. |
| [ ] | Ar-Ge merkezi bulunmaktadır. |
| 1. Firmanızın Ar-Ge ve İnovasyon faaliyetlerini yürüten biriminde çalışanların tüm çalışanları oranı nedir? (Lütfen birini işaretleyiniz) | |
| [ ] | Süreçlerden sorumlu bir birim bulunmamaktadır. |
| [ ] | %0.1-%2 |
| [ ] | %2-%5 |
| [ ] | %5-%10 |
| [ ] | %10+ |

|  |  |
| --- | --- |
| **YÖNETİŞİM** | |
| 1. Firmanızda Yönetim Kurulu’na bağlı, görevleri Yönetim Kurulu Başkanı / üyelerinden tamamen ayrılmış profesyonel bir Genel Müdür yer almakta mıdır? (Lütfen birini işaretleyiniz.) | |
| [ ] | Evet |
| [ ] | Hayır |
| 1. Üst Yönetimdeki çalışanlarınızın (Genel Müdür, Genel Müdür Yardımcısı, Direktör, Müdür gibi) yüzde kaçlık bölümünün daha önce aynı sektörde uluslararası iş yapma tecrübesi bulunmaktadır? (Lütfen birini işaretleyiniz.) | |
| [ ] | %0-%10 |
| [ ] | %10-%25 |
| [ ] | >%25 |

|  |  |
| --- | --- |
| **İNSAN KAYNAKLARI YÖNETİMİ** | |
| 1. Aşağıdakilerden hangileri İnsan Kaynakları Departmanının görev ve sorumlukları arasında olup, mevcut durumda gerçekleştirilmektedir? (lütfen uygun olanları işaretleyiniz) | |
| [ ] | İç İletişim |
| [ ] | Kültürün Ölçülmesi |
| [ ] | Yetkinlik Değerlendirme |
| [ ] | Değişim Yönetimi |
| [ ] | İşe Alım |
| [ ] | Yetenek Yönetimi |
| [ ] | Eğitim ve Gelişim |
| [ ] | Bordro ve Özlük İşlemleri |
| [ ] | Kariyer Yönetimi |
| [ ] | Performans Yönetimi |
| [ ] | Ücret Yönetimi |
| [ ] | Sendikal İlişkiler |

|  |  |
| --- | --- |
| **BİLGİ TEKNOLOJİ YÖNETİMİ VE DİJİTALLEŞME** | |
| 1. Bilgi güvenliği politikası aşağıdaki hususlardan hangilerini içermektedir? (Lütfen uygun olanları işaretleyin) | |
| [ ] | Organizasyon |
| [ ] | Yönetim Kurulu, Yöneticiler, BS personeli ve Kullanıcıların Rol ve Sorumlulukları |
| [ ] | BT Güvenlik Prosedürleri |
| [ ] | BT Güvenlik Standartları |
| [ ] | BT Risk Yönetimi |
| [ ] | Personel Konuları |
| [ ] | Farkındalık ve Eğitim |
| [ ] | Güvenlik Olay Yönetimi (Üst Seviye) |
| [ ] | Yasal Yükümlülük |
| [ ] | Güvenlik Denetimi |
| [ ] | Kişisel verilerin korunması |
| 1. Şirketin temel dijital altyapısı, veri toplama altyapısı, veri işleme altyapısı yeterli durumda mıdır? | |
| [ ] | Evet |
| [ ] | Hayır |

|  |
| --- |
| **DİKKAT EDİLECEK HUSUSLAR** |
| * KEP ile yapılacak başvurularda, bu formun ve ekinde sunulacak belgelerin birleştirilmemesi, her belgenin ayrı ayrı taranarak gönderilmesi gerekmektedir. |
| * Excel formları ayrıca excel formatında KEP’e eklenmelidir. |
| * Tüm formlar bilgisayar ortamında doldurulmalıdır. |
| * Ön Değerlendirme Soru Setinde yer alan soruların dikkatlice okunarak eksiksiz cevaplanması gerekmektedir. |