

BT HİZMET YÖNETİM POLİTİKASI

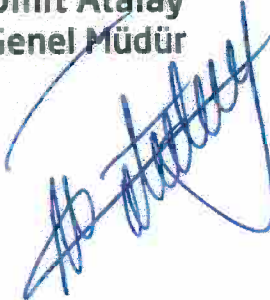
- BT Hizmet Yönetim Sistemi standardının gereklilikleri ile mevcut süreçlerimize uyum sağlayan bir yönetim sistemi kurmak ve sürekliliğini sağlamak,
- Hizmetleri sunarken tüm ilgili yasal ve sözleşmesel düzenlemelere uygun çalışıldığından emin olmak,
- Hizmetleri sunmakla sorumlu olan tüm personelin, kaliteli BT Hizmet Yönetimi sunmaya olan bağlılığımızın bilincinde olmalarını sağlamak, kişilerin bu doğrultuda kendi sorumluluklarının farkında olmalarını sağlamak,
- Hizmetleri sunan çalışanların yetkinliklerini ve bilgi birikimlerini geliştirmek, BT Hizmetleri Sunumu konusunda uygun eğitim almalarını ve sundukları hizmetlere yansıtmalarını sağlamak,
- Müşterilerin beklentilerine uygun hizmetler geliştirmek ve sunmak,
- Hizmetlerin etkinliğini ve verimliliğini artırmak yolu ile müşterilere sunduğumuz değeri sürekli artırmak,
- Müşteri beklentilerini karşılayan ve aşmayı hedefleyen, Üst Yönetim tarafından desteklenen BT Hizmet Sunumunu sağlamak,

BT Hizmetlerimizin sürekli gelişebilmesi için "Hizmet kalitesinin sürekli artırılması" yaklaşımını benimseriz.

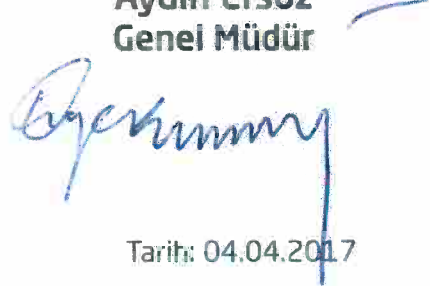
Bu yaklaşımdan yola çıkarak sürekli olarak geliştirilen ve mükemmelleştirilen BT Hizmet Yönetim Sistemini iyileştirme çalışmaları kapsamında tüm süreçlerden gelen çıktıları girdi olarak kabul eden ve hedeflerle kıyaslayan bir model kullanırız.

BT Hizmet Yönetim Hedefleri belirleyip, bu hedeflerin gerçekleştirilebilmesi için gerekli süreçleri belirler ve bu süreçleri sürekli izleyerek hedefe ulaşabilmek için iyileştirme çalışmaları gerçekleştiririz. Hizmet Yönetimi Hedeflerini düzenli gözden geçirip, izleriz.

Ümit Atalay
Genel Müdür



Aydın Ersöz
Genel Müdür



INNPL.BTHYS

Yayın: 3.0

Tarih: 04.04.2017

İstanbul

İTÜ Ayazağa Kampüsü Teknokent
ARI4 Binası No: 2-1 34469 Maslak
T +90 212 329 70 00 F +90 212 286 44 02

Ankara

Türk Telekom Ar-Ge Binası ODTÜ Teknokent
Üniversiteler Mah. No: 15. B Blok 06800 Çankaya, 3
T +90 (312) 201 70 00 F +90 (312) 210 16 96