



POLITIKA UPRAVLJANJA USLUGAMA

Sistem upravljanja uslugama (SMS) se uspostavlja radi standardizacije i podizanja nivoa usluga u domenu informacionih tehnologija, koje IBIS-SOLUTIONS isporučuje svojim korisnicima.

Primena standarda SRPS ISO IEC 20000-1:2018 Informacione tehnologije – Menadžment uslugama ima za ciljeve isporuku usluge na garantovano visokom nivou, unapređenje odnosa i zadovoljstva korisnika, kao i bolje pozicioniranje kompanije na tržištu.

Sistem upravljanja uslugama (SMS) obuhvata sve servise koje IBIS- SOLUTIONS pruža korisnicima, na svim lokacijama, a u skladu sa Katalogom servisa.

Kroz primenu standarda uspostavljaju se jasne definicije i odgovornost za sve faze pružanja usluge, uključujući i spoljne strane koje učestvuju u realizaciji usluge. Postavljanjem poslovnih procesa kao osnove realizacije usluge izgrađuje se i stalno unapređuje sistem koji je okrenut ka korisniku. Uspostavljajući dokumentovan sistem, u skladu sa zahtevima standarda, šalje se jasna poruka korisnicima da će dobiti uslugu koju očekuju, sa svim definisanim parametrima i na dogovorenom nivou.

Aktivnosti menadžmenta obezbeđuju da se postavljeni Plan SMS-a sprovodi i održava, a u cilju realizacije postavljene politike upravljanja uslugama, ostvarivanju postavljenih poslovnih ciljeva, ispunjenju zahteva usluga i obezbeđenja zadovoljstva korisnika. Prilikom realizacije usluge garantuje se potrebna i viša raspoloživost svih resursa, kako bi se osigurao ugovoreni kontinuitet usluge i obezbedila usluga na najvišem nivou. Na ovaj način rukovodstvo jasno pokazuje svoju posvećenost sprovođenju politike upravljanja uslugama.

Svi zaposleni su dužni da se pridržavaju procesa definisanih Sistemom za upravljanje uslugama i da svojim angažovanjem učestvuju u isporuci usluga korisnicima, u skladu sa svojim ovlašćenjima i kompetencijama. Svi zaposleni su dužni da izveštavaju o primećenim slabostima SMS-a, odnosno da iznose predloge za konstantno unapređenje sistema.

Ova politika se redovno i konzistentno preispituje, da bi se obezbedila njena efektivnost i relevantnost, od strane rukovodstva IBIS- SOLUTIONS -a.

U Beogradu,
02.02.2024. godine

Ognjen Popović
Generalni Direktor

