

Invitech Műszaki Igazgatóság Szolgáltatásfejlesztési politika

Az INVITECH Műszaki Igazgatóság szolgáltatásfejlesztésének legfontosabb célja az ügyfélközpontú szolgáltatásfejlesztés megvalósítása.

Az informatikai szolgáltatásfejlesztés minden tevékenységének felelőse az ICT L2 menedzser.

Az adatátviteli és hang szolgáltatásfejlesztés minden tevékenységének felelőse a Telco Transmission menedzser.

Vezetőségünk a szolgáltatás fejlesztésére vonatkozó minden felvetést értékeli, rögzíti, rangsorol és engedélyeztet.

E tevékenység felügyeletére az adott szolgáltatásra készült Szolgáltatásfejlesztési tervet (SIP) használjuk.

A fejlesztő tevékenységek folyamatos azonosítását, mérését az ICT L2 menedzser és a Telco Transmission menedzser végzi. Az ezekről történő beszámolás a vezetőségi átvizsgálásokon történik.

A szolgáltatásfejlesztési terv a következőket tartalmazza:

- egy adott folyamatra, szolgáltatásra vonatkozó fejlesztés, amelyeket a folyamatgazda a szokásos személyi erőforrásokkal meg tud valósítani
- az Invitech Műszaki Igazgatóság egészére vagy több folyamatra, szolgáltatásra kiterjedő fejlesztések

Szolgáltatásfejlesztés során a következő tevékenységeket végezzük:

- azonosítás, tervezés és a fejlesztések megvalósítása;
- egyeztetés az összes érintett fél bevonásával;
- a fejlesztési célok kitűzése a minőség, a költségek és az erőforrások felhasználása terén;
- bármely szolgáltatásirányítási folyamattól érkező, érdemi fejlesztési javaslat vagy észrevétel figyelembevétele;
- mérés, jelentés és a szolgáltatásfejlesztések közzététele;
- a szolgáltatásirányítási politikák, folyamatok, eljárások és tervek szükség szerinti megváltoztatása; és
- az összes jóváhagyott intézkedés végrehajtásának, és ez által a kitűzött célok elérésének biztosítása.

Az Invitech Műszaki Igazgatóság a szolgáltatásfejlesztést folyamatosan végzi. Formális átvizsgálások legalább félévente történnek.

Kemendi Zsolt
Műszaki Igazgató
Invitech Megoldások Zrt.

Budapest, 2017. április 5.