

# INVITECH

## Szolgáltatásmenedzsment politika

Az INVITECH szolgáltatásmenedzsmentjének legfontosabb célja az ügyfélközpontú szolgáltatásfejlesztés megvalósítása.

A szolgáltatásmenedzsment minden tevékenységének felelőse a szolgáltatás menedzsment vezető.

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

E tevékenység felügyeletére az adott szolgáltatásra készült Szolgáltatásirányítási tervet (MSD) használjuk.

A fejlesztő tevékenységek folyamatos azonosítását, mérését a kijelölt felelős végzi. Az ezekről történő beszámolás a vezetőségi átvizsgálásokon történik.

### **A szolgáltatásmenedzsment terv a következőket tartalmazza:**

- egy adott folyamatra, szolgáltatásra vonatkozó fejlesztés, amelyeket a folyamatgazda a szokásos személyi erőforrásokkal meg tud valósítani;
- az INVITECH egészére vagy több folyamatra, szolgáltatásra kiterjedő fejlesztések.

### **Szolgáltatásmenedzsment 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 a szolgáltatásmenedzsment tevékenységét folyamatosan végzi. Formális átvizsgálások legalább fél évente történnek.

Az INVITECH elkötelezett a szolgáltatásmenedzsment politikában meghatározott alkalmazható követelmények teljesítése iránt.

Kis Albert  
Infrastruktúra és társszolgáltatók  
vezérigazgató-helyettes  
Invitech ICT Services Kft.

Kemendi Zsolt  
Vállalati szolgáltatások  
vezérigazgató-helyettes  
Invitech ICT Services Kft.

Budaörs, 2021. március 01.