



Bilgi Teknolojileri Hizmet Yönetim Sistemi Politikası

V.A.S. Telekom iç ve dış müşterilerine sunduğu IT hizmetlerinin güvenilir, tutarlı, kaliteli ve sürekli iyileştirme prensibine dayalı olarak uygun maliyetlerle, ilgili yasa ve yönetmeliklere uyarak sağlanabilmesi için ISO 20000-1 standardına dayalı hizmet yönetim sistemini kurmak, işletmek ve geliştirmek amacıyla oluşturulmuştur.

Hizmet yönetimi ve gereksinimlerinde ulaşılmak istenen hedef, müşteri memnuniyetidir. Bu amaçla verilen hizmetlerden sonra düzenli olarak müşteri memnuniyetini belirlemeye yönelik sorgulama ve ölçme yöntemleri devreye alınmıştır.

Müşteri odaklı olarak çalışan V.A.S. Telekom hedefi, servis seviye anlaşmalarını ve sözleşmeli müşteri şartlarını eksiksiz yerine getirebilmek için her bir servis sürecindeki süreç performans hedeflerini yakalamak, servis vermekte olduğu müşterilerinin iş sürekliliğini sağlamak ve servis süreçlerini iyileştirmektir.