

POLITIKA MENADŽMENTA USLUGAMA

Cilj kompanije **AIGO BS d.o.o Beograd** je postizanje i očuvanje liderske pozicije u domenu pružanja usluga u oblasti informacionih tehnologija. Za kompaniju ključni faktor u postizanju liderske pozicije u domenu pružanja usluga u oblasti informacionih tehnologija predstavlja nesebična posvećenost najvišeg rukovodstva i ostalih zaposlenih u efektivnom i efikasnom menadžmentu uslugama koje se pružaju svim korisnicima, kako u poslovnim jedinicima kompanije tako i na lokacijama korisnika.

U svrhu obezbeđivanja visokog stepena performansi menadžmenta uslugama, kompanija je uspostavila, održava i teži ka stalnom poboljšanju primene međunarodnog standarda ISO/IEC 20001-1:2011. Primenom implementiranog sistema menadžmenta uslugama kompanija raspolaže poslovnim sistemom koji je fokusiran na potrebe korisnika usluga u oblasti informacionih tehnologija i u mogućnosti je da sveobuhvatno analizira, prati i obezbedi u punom kapacitetu odgovore na sve zahteve korisnika usluga.

Prvobitna načela Politike menadžmenta uslugama, koje je u obavezi da ispunjava najviše rukovodstvo kompanije u saradnji sa svim svojim zaposlenima u svrhu postizanja stalnog unapređenja menadžmenta uslugama u oblasti informacionih tehnologija su:

- ❖ ispunjenje zadovoljenja korisnika usluga i drugih zainteresovanih strana;
- ❖ neiscrpna posvećenost zaposlenih kompanije potrebama korisnika usluga;
- ❖ pogodno upravljanje troškovima pružanja usluga;
- ❖ redovno praćenje i merenje kvaliteta usluga u odnosu na sporazume o nivou usluge (SLA);
- ❖ planiranje i upravljanje svim promenama u procesima;
- ❖ identifikovanje novih mogućnosti za poboljšanje i unapređenje poslovnih procesa kroz evaluaciju i preispitivanje istih;
- ❖ uspostavljanje principa i procedura za upravljanje vanrednim situacijama i reagovanje u hitnim slučajevima;
- ❖ kontinuirano obučavanje i edukaciju zaposlenih;
- ❖ usklađivanje sa propisima, zakonima, ugovornim obavezama i očekivanjima zainteresovanih strana;

U ostvarenju postavljene Politike menadžmenta uslugama očekujemo punu podršku svih zaposlenih.

Beograd, 05.02.2020. godine

  Direktor

