

 BİLİŞİM VE DANIŞMANLIK	BİLGİ TEKNOLOJİLERİ HİZMET YÖNETİM POLİTİKASI	Doküman No:	PLT-14
		Yayın Tarihi:	25.05.2015
		Rev. No:	1
		Rev. Tarihi:	06.06.2025

INTECON olarak Sözleşme ve Müşteri şartlarını eksiksiz yerine getirebilmek için her bir servis süreçlerindeki standartları yakalamak ve servis süreçlerini iyileştirmek için belirlenen görevleri süreç sorumluları ve süreç çalışanları ile gerçekleştirmek üzere aşağıda ifade edilen BT Hizmet Yönetimi Politikasını oluşturulmuştur. Intecon Üst Yönetimi bu politika gereklilikleri karşılamayı, yasa ve mevzuata uyumu ve sürekli iyileştirmeyi taahhüt eder.

AKIN KARABULUT

06.06.2025

BT Hizmet Yönetimi Politikası

INTECON bilgi işlem altyapısını, bilgi işlem hizmetlerini ve bilgi işlem destek organizasyonunu optimize etmek, INTECON faaliyet hedeflerini karşılayacak şekilde etkin kullanılabilirlik düzeyi oluşturmak.

Faaliyetleri /hizmetleri oluşturan varlıkların ve kaynakların uygun ve ölçülebilir maliyetlerle yönetilmesini sağlamak, fayda/maliyet açısından müşteri memnuniyetini sağlamak.

Talep ve çağrıların (olay) normal hizmet işletimine mümkün olduğunca çabuk geri dönmesini ve iş üzerindeki ters etkiyi en aza indirmek. Talep ve çağrılarını taahhüt edilmiş SLA süreleri içinde çözüme ulaştırmak.

Değişiklikleri metot ve prosedürlerle verimli ve hızlı biçimde gerçekleştirmek. Değişikliklerin kontrol altına alınması ve negatif etki yaratmasını engellemek ve yapılan değişikliklere göre organizasyonel operasyonları iyileştirmek.

Yazılım geliştirme ve destek faaliyetleri sırasında ortaya çıkabilecek kesintileri taahhüt edilmiş SLA süreleri içinde tekrar kullanılabilir duruma getirmek.

Yazılım geliştirme ve destek faaliyetleri sırasında kullandığı teknolojik altyapıyı oluşturan varlıkların iş gereksinimlerini karşılayabilir durumda kalmasını sağlamak.

Geliştirme ve destek faaliyetleri verirken yaşanan problemlerin olumsuz etkisini en aza indirmek, bu hatalarla ilgili olayların tekrarlanmasını önlemek.

Yayınlama ve dağıtım faaliyetlerini Yönetimi Süreci ile müşterilerinin kullanımına sunduğu yazılımların sürümlerinin yasa / mevzuat ve kabul edilmiş müşteri iyileştirme taleplerine göre güncelliğini sağlamak.

INTECON BT hizmet yönetimi için amaçlar

Elektronik Veri Transferi alanında kesintisiz ve yüksek hizmet kalitesi ile müşterilerinin iş süreçlerinin verimliliğini ve üretkenliğini artırmak.

Web platformu aracılığı ile müşterilerin, en düşük maliyet ile iş ortakları ile aralarındaki e-belge alışverişinin kesintisiz olarak sürdürülmesini sağlamak.

Entegrasyon hizmetlerimiz dahilinde müşterilerimizin e-belge alım ve gönderim süreçlerini en uygun şekilde otomatize ederek zamandan ve iş gücünden tasarruf etmelerini sağlamak.

Hazırlayan Entegre Yönetim Temsilcisi	Onaylayan Genel Müdür
---	---------------------------------

 BİLİŞİM VE DANIŞMANLIK	BİLGİ TEKNOLOJİLERİ HİZMET YÖNETİM POLİTİKASI	Doküman No:	PLT-14
		Yayın Tarihi:	25.05.2015
		Rev. No:	1
		Rev. Tarihi:	06.06.2025

Bilgi güncelleme aracılığı ile müşterilerin e-belge transferi ile elde etmiş oldukları verilerin kendileri doğruluğunu taahhüt etmek.

Revizyon Numarası	Revizyon Tarihi	Revizyon Açıklaması
0	25.05.2015	İlk Yayın
1	06.06.2025	Gözden geçirme, şablon değişikliği, imla kontrolü

Hazırlayan Entegre Yönetim Temsilcisi	Onaylayan Genel Müdür
---	---------------------------------