Invitech Enterprise Services

Szolgáltatásfejlesztési politika

Az INVITECH Enterprise Services szolgáltatásfejlesztésének legfontosabb célja az ügyfélközpontú szolgáltatásfejlesztés megvalósítása.

A szolgáltatásfejlesztés minden tevékenységének felelőse a  
szolgáltatás menedzsment vezető.

Vezetőségünk a szolgáltatás fejlesztésére vonatkozó minden felvetést  
értékel, rögzít, rangsorol és engedélyeztet.

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

A fejlesztő tevékenységek folyamatos azonosítását, mérését a kijelölt felelős 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 Vállalati Szolgáltatások 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 a szolgáltatásfejlesztést folyamatosan végzi.  
Formális átvizsgálások legalább félévente történnek.

|  |  |
| --- | --- |
| Kis Albert | Kemendi Zsolt |
| Infrastruktúra és társszolgáltatók vezérigazgató-helyettes  Invitech ICT Services Kft. | Vállalati szolgáltatások  vezérigazgató-helyettes  Invitech ICT Services Kft. |

Budaörs, 2020. június 16.