

POSITIVE

POKREĆEMO POZITIVNE PROMENE



POLITIKA UPRAVLJANJA USLUGAMA

Positive d.o.o. je implementirao standard ISO IEC 20000-1:2011 Informacione tehnologije - Menadžment uslugama u cilju dokumentovanju svojih usluga, analiza i unapređenja sa ciljem boljeg pozicioniranja na tržištu.

Kroz implementaciju standarda uvode se jasne definicije svih faza razvoja i pružanja usluge u cilju uspostavljanja jačeg partnerskog odnosa sa svojim korisnicima i dobavljačima kroz stalni rast zadovoljstva svih zainteresovanih strana.

Uspostavljajući dokumentovan sistem u skladu sa zahtevima standarda šalje se jasna poruka korisnicima da će dobiti uslugu koju očekuju sa svim definisanim parametrima i na nivou koji je jasno definisan.

Postavljanjem poslovnih procesa kao osnove realizacije usluge izgrađuje se i stalno unapređuje sistem koji je orijentisan ka korisniku.

Na ovaj način rukovodstvo je uspostavilo i kroz dokumentovane procedure jasno pokazuje svim zainteresovanim grupama i učesnicima u realizaciji usluga da će svaka usluga biti uspostavljena, održavana i unapređivana u skladu sa ovom Politikom i Ciljevima SMS.

Kroz SMS organizacija jasno preuzima odgovornost za realizaciju usluge u kojoj su uključene i spoljne strane kao saradnici u realizaciji usluge.

Cilj izgradnje sistema upravljanja uslugama je uspostavljanje sistema koji isporučuje uslugu koja povećava zadovoljstvo korisnika isporukom usluge koja u potpunosti ispunjava njegova očekivanja i jasno definisane karakteristike.

U cilju stalnog praćenja realizacije usluge organizacija je uspostavila proceduru komunikacije sa učesnicima u realizaciji usluge i sa korisnicima u cilju prikupljanja svih zahteva u cilju stalnog poboljšavanja usluge.

Prilikom realizacije usluge organizacija obezbeđuje ugovorenu i višu raspoloživost svih resursa kako bi se osigurao ugovoreni kontinuitet usluge i obezbedila usluga na najvišem nivou.

Novi Sad, mart 2024.
Miljan Radanović, direktor