



ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΓΙΑ ΤΗΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

TELECROFT

 Inbound • Outbound • No Boundaries	ΣΧΕΔΙΟ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ	Ήμερομ. Έκδ.: 28/05/2025 Έκδοση: 2η Σελίδα i από ii
---	--	---

ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

Η παρούσα δήλωση εκφράζει τη πολιτική της **TELECROFT** για την ανάπτυξη, εφαρμογή και διατήρηση ενός Ολοκληρωμένου Συστήματος Διαχείρισης Υπηρεσιών που ικανοποιεί τις απαιτήσεις του προτύπου ISO 20000-1:2018. Το πεδίο εφαρμογής της πολιτικής αυτής είναι οι υπηρεσίες τεχνολογίας πληροφορικής, σύμφωνα με τον κατάλογο υπηρεσιών, που υποστηρίζουν:

- Σχεδιασμό και Υλοποίηση Έργων Εξερχόμενων - Εισερχόμενων Κλήσεων
- Πωλήσεις και Εξυπηρέτηση Πελατών μέσω Εξερχόμενων - Εισερχόμενων Κλήσεων
- Παροχή Υπηρεσιών Back Office.

Η πολιτική μας για το Σύστημα Διαχείρισης Υπηρεσιών βασίζεται στις θεμελιώδεις αρχές της μέτρησης, αλλά και σε προγραμματισμούς για τη συνεχή βελτίωση στον τομέα των Υπηρεσιών. Αυτό επιτυγχάνεται με τη δημιουργία, την εφαρμογή και την αναθεώρηση των στόχων, οι οποίοι τεκμηριώνονται και παρακολουθούνται εντός της εταιρείας στο πλαίσιο της συνεχούς βελτίωσης των υπηρεσιών μας.

Επανεξετάζουμε συνεχώς την καταλληλότητα των ολοκληρωμένων μας συστημάτων διαχείρισης, τις διαδικασίες, τις τεχνολογικές προόδους και τις μεθόδους εργασίας μας, σε συνδυασμό με τις απαιτήσεις και τις προσδοκίες των πελατών μας, των εργαζομένων μας και οποιουδήποτε προσώπου ή οργανισμού που εργάζεται κάτω από τον έλεγχο της εταιρείας, ώστε να εξασφαλίζεται ότι είναι κατάλληλα για τη φύση, την κλίμακα και τις επιπτώσεις των δραστηριοτήτων της εταιρείας στα προϊόντα, τις υπηρεσίες και τους πιθανούς κινδύνους.

Οι υπηρεσίες μας ευθυγραμμίζονται με τους επιχειρηματικούς στόχους και αμφότερες τις οργανωτικές και των πελατών προτεραιότητες.

Οι ρόλοι και οι ευθύνες για τις διαδικασίες διαχείρισης υπηρεσιών καθορίζονται και τεκμηριώνονται με συνεπή τρόπο και η απόδοση του προσωπικού αξιολογείται σχετικά.

Αναλυτικότερα, η **TELECROFT** έχει δεσμευτεί να :

- **Ικανοποιεί ή να υπερβαίνει** τις απαιτήσεις των πελατών της σε σχέση με τις Υπηρεσίες που παρέχει.
- **Συμμορφώνεται** με όλη τη Νομοθεσία σε σχέση με τις Υπηρεσίες, καθώς και με οποιεσδήποτε άλλες κανονιστικές απαιτήσεις έχει δεσμευτεί, όπως επίσης και με τις απαιτήσεις του προτύπου ISO 20000-1:2018
- **Διατηρεί** καλές επιχειρηματικές και κερδοφόρες σχέσεις με τους πελάτες, τους υπεργολάβους μας, τους προμηθευτές και με άλλα ενδιαφερόμενα τρίτα μέρη.
- **Διασφαλίζει και Διατηρεί** την ικανότητα όλων των εργαζομένων της, στο απαιτούμενο επίπεδο ώστε να μπορούν να εντοπίζουν και να εκπληρώνουν τις συμβατικές, νομοθετικές και άλλες απαιτήσεις της Εταιρείας για τις Υπηρεσίες που παρέχει.

- **Εφαρμόζει** ειδικές διεργασίες για τον έλεγχο, την αποτελεσματικότητα και συνεχή βελτίωση όλων των υφιστάμενων, καθώς και των νέων υπηρεσιών που παρέχει.
- **Υιοθετεί** ολοκληρωμένη διεργασιολογική προσέγγιση για την αποτελεσματική παροχή των υπηρεσιών και τη κάλυψη των απαιτήσεων των πελατών της.
- **Διασφαλίζει** τη συνεχιζόμενη ικανότητα της Εταιρείας να ανταποκριθεί στις συμβατικές της δεσμεύσεις μέσω των κατάλληλων σχεδίων για την επιχειρηματική συνέχεια.
- **Διασφαλίζει** ότι οι παρεχόμενες υπηρεσίες δεν διαταράσσονται όταν ανταποκρίνεται σε ένα περιστατικό ή καταστροφή.
- **Διασφαλίζει** ότι η κοστολόγηση και η οικονομική διαχείριση των υπηρεσιών επικοινωνούν αδιάλειπτα με τους πελάτες της.
- **Διασφαλίζει** ότι οι νέες εκδόσεις των λογισμικών που χρησιμοποιούνται για την παροχή των υπηρεσιών διαχειρίζονται, ελέγχονται και εφαρμόζονται βάσει διαδικασιών για την εξασφάλιση της παροχής υψηλού επιπέδου υπηρεσιών στους πελάτες της.
- **Διαχειρίζεται** κάθε αλλαγή σε πληροφοριακά συστήματα που χρησιμοποιούνται για την παροχή των υπηρεσιών, με σκοπό την αδιάλειπτη παροχή υψηλού επιπέδου υπηρεσιών στους πελάτες της, μέσω διαδικασίας διαχείρισης των αλλαγών.
- **Επικοινωνεί** αυτή τη πολιτική στο προσωπικό της, σε άτομα ή σε οργανισμούς που εργάζονται υπό τον έλεγχο της, και σε τυχόν άλλα ενδιαφερόμενα μέρη, κατά περίπτωση.

Η παρούσα Δήλωση Πολιτικής της TELECROFT είναι διαθέσιμη σε κάθε ενδιαφερόμενο και τεκμηριώνεται από το Σχέδιο Διαχείρισης Υπηρεσιών Πληροφορικής, το οποίο παρέχει περαιτέρω λεπτομέρειες σχετικά με τις διαδικασίες, τους ρόλους και τις υπευθυνότητες.

Η πολιτική αυτή επανεξετάζεται σε ετήσια βάση από τη Διοίκηση της TELECROFT ή όποτε αυτό κριθεί σκόπιμο.

Αθήνα, 28/5/2025

Εγκρίνεται
Ο Διευθύνων Σύμβουλος

Α. Μεταξάκης