



## POLITIKA MENADŽMENTA USLUGAMA

Politika kompanije AIGO BS d.o.o. Beograd je posvećena efektivnom i efikasnom upravljanju menadžmentom usluga kako u poslovnim jedinicama kompanije, tako i na lokacijama komitenata.

Sistem menadžmenta uslugama (SMS) koji ostvaruje kompanija AIGO BS d.o.o. Beograd ima za cilj ključne mehanizme za obnavljanje i pružanje kontinuiteta ključnih usluga i nivoa kontrole sledljivosti neophodnih za demonstriranje usklađenosti sa priznatim procesima.

Najviše rukovodstvo potvrđuje posvećenost organizacije AIGO BS d.o.o. Beograd da uspostavi, održava, garantuje i primenjuje:

- ❖ zadovoljenje zahteva menadžmenta uslugama i drugih zainteresovanih strana;
- ❖ maksimalna posvećenost potrebama kupca;
- ❖ adekvatno upravljanje i okvir za osiguranje kvaliteta usluge;
- ❖ izgrađivanje kvalitetnih odnosa sa komitentima (interni i eksterni);
- ❖ adekvatno upravljanje troškovima za pružanje usluga;
- ❖ merenje kvaliteta usluga sporazuma o nivou usluge (SLA) i perfomansi procesa;
- ❖ upravljanje svim promenama u procesima i procedurama;
- ❖ razvoj proaktivne strategije i putokaza sa komitentima;
- ❖ identifikovanje novih mogućnosti za poboljšanje poslovanja kroz evaluaciju;
- ❖ poboljšanje poslovanja kompanije kako bi se rešila pitanja koja se odnose na: efikasnost (uradi pravilno prvi put), efektivnost (ispunjavanje zahteva kupaca), ekonomija (obezbediti vrednost za novac),
- ❖ principe osnovnih procedura za upravljanje vanrednim situacijama i hitnim slučajevima;
- ❖ obučavanje zaposlenih, spoljnih saradnika i pružaoca usluge o zahtevima bezbednosti informacija;
- ❖ stalna poboljšanja svojih planova i aktivnosti u ispunjavanju ciljeva menadžmenta uslugama;
- ❖ kontinualno usklađivanje sa propisima, zakonima, ugovornim obavezama i očekivanjima zainteresovanih strana i;
- ❖ poštovanje osnovne poslovne etike i pravinika o poslovanju.

U ostvarenju postavljene politike menadžmenta uslugama očekujem podršku svih zaposlenih u kompaniji AIGO BS d.o.o. Beograd.

Beograd, 15.03.2018. godine

Direktor

---

Dragan Popović