



Bilgi Teknolojileri Hizmet Yönetim Sistemi Politikası

TURPAK A.Ş., iç ve dış müşterilere yönelik otomasyon, taşıt tanıma ve müşteri tanıma sistemleri gibi hizmetlerini, ISO 20000-1 standartlarına uygun, güvenilir, tutarlı ve yüksek kaliteli bir şekilde sunmayı amaçlar. Bu hizmetler, uygun maliyetlerle ve ilgili yasa ve yönetmeliklere uygun şekilde sağlanacak şekilde tasarlanmıştır.

Yenilikçi ve Sürekli İyileştirme Odaklı Hizmet Yönetimi:

- **Dijital Dönüşüm ve Otomasyon:** Hizmetlerimizde dijital dönüşümü ve otomasyonu teşvik ederek, iş süreçlerimizin verimliliğini ve etkinliğini artırırız.
- **Veri Yönetimi ve Analitiği:** Müşteri verilerini güvenli ve etkili bir şekilde yönetir, veri analitiği aracılığıyla hizmet kalitemizi sürekli iyileştiririz.
- **Müşteri Odaklı Yaklaşım:** Müşteri ihtiyaç ve beklentilerine odaklanarak, onların memnuniyetini en üst seviyede tutma amacındayız.

Müşteri Memnuniyeti ve Geri Bildirim Yönetimi:

- **Düzenli Müşteri Geri Bildirimi:** Verdiğimiz hizmetlerin ardından müşteri memnuniyetini ölçmek için düzenli geri bildirim ve anket yöntemleri kullanırız.
- **Müşteri İlişkileri Yönetimi:** Müşteri ilişkilerini güçlendirerek, onların geri bildirimlerini hizmetlerimizin iyileştirilmesi için aktif olarak kullanırız.

Servis Seviyesi ve Süreç Performans Yönetimi:

- **Servis Seviye Anlaşmaları:** Tüm servis süreçlerimizde belirlenen servis seviye anlaşmalarını ve müşteri şartlarını eksiksiz yerine getirme amacındayız.
- **Süreç Performansı ve İyileştirme:** Her bir servis sürecinde belirlenen süreç performans hedeflerine ulaşmak ve sürekli iyileştirmek için sürekli ölçüm ve değerlendirme yaparız.

Bu politika, TURPAK A.Ş.'nin BT hizmet yönetimi alanında modern, yenilikçi ve müşteri odaklı yaklaşımlarını yansıtmakta ve şirketin bu alandaki rekabetçi konumunu güçlendirmeyi hedeflemektedir.

Genel Müdür