

1. GİRİŞ

Bu politika, Finansal Kurumlar Birliği Ticaret Finansmanı İktisadi İşletmesi (FKB/TFİİ) bünyesinde gerçekleştirilen Hizmet Yönetim Sistemi'nin (HYS) planlanması, kurulması, uygulanması, kullanılması, takip edilmesi, gözden geçirilmesi, korunması ve iyileştirilmesi süreçlerini belirler. Aynı zamanda, ISO/IEC 20000-1 standardının gereksinimlerine uygunluğunu sağlamayı amaçlar.

HİZMET YÖNETİM POLİTİKASI'NIN AMACI

Hizmet Yönetim Politikası, FKB/TFİİ'nin BT hizmetlerini etkin bir şekilde yönetme ve sürekli iyileştirme amacıyla belirlenmiş bir çerçeve sunar. Bu politika, standartlara uygunluk, risk yönetimi, personel yönetimi ve müşteri ilişkileri gibi kritik konuları kapsayarak, kuruluşun hizmet kalitesini artırmayı hedefler.

2. BELGELENDİRME KAPSAMI

FKB/TFİİ bünyesinde gerçekleştirilen Hizmet Yönetim Sistemi'nin kapsamı, Faktoring şirketleri ile bankaların fatura bilgileri de dahil olmak üzere devir aldıkları alacaklarla ilgili bilgileri toplulaştıracağı sistemin kurulması, sürdürülmesi ve geliştirilmesi için gerekli faaliyetlerde bulunulması, elektronik hizmetlerin karşılanması, özel entegratörlük hizmeti kapsamında e-Fatura, e-Defter, e-Arşiv ve diğer e-Belge süreçlerinin işletilmesi, yönetilmesi ve tüm bu hizmetlerde hizmet yönetiminin sağlanmasını kapsamaktadır.

3. HİZMET ŞARTLARI

BT hizmetlerinin şartları, düzenli ekip toplantıları ve belgelendirme ile planlanır. Yasal, düzenleyici ve sözleşme şartları, planlama sürecinde belgelenir ve girdi olarak kullanılır.

4. YÖNETİM SORUMLULUĞU

Üst yönetim, hizmet performansının sistematik incelemesini düzenli olarak gerçekleştirir. Yönetimin Gözden Geçirmesi, teknik ve diğer yönetim toplantıları kapsamında yapılır.

5. YÖNETİM TEMSİLCİSİ

Yönetim Temsilcisi, Hizmet Yönetim Sistemi'nin uygulaması ve yönetimi için genel yetki ve sorumluluğa sahiptir.

6. HİZMET YÖNETİM HEDEFLERİ

Hizmet yönetim hedefleri, ilgili mali yıl için detaylı bir Hizmet Yönetim Planlaması'nda belgelenecek ve altı ayda bir gözden geçirilecektir.

7. BAŞKA TARAFLAR TARAFINDAN KULLANILAN SÜREÇLERİN YÖNETİMİ

FKB/TFİİ üyeleri için hizmet sunumunda içeriden ve dışarıdan çeşitli üçüncü kişiler kullanılır. Dış tedarikçiler ve iç sağlayıcılar belirli yönetim prensiplerine tabi tutulur.

8. GÖREV VE SORUMLULUKLAR

BT Hizmet Yönetimi'nin alanı içerisinde yönetim rolleri belirlenir. Personelin görevleri ve sorumlulukları ayrıntılı bir dokümanda belirtilir.

9. HİZMET İYİLEŞTİRME POLİTİKASI

Hizmet iyileştirme politikası, Hizmet Yönetim Sistemi'nin ve hizmetlerin etkinliğini artırmayı, ISO/IEC 20000 ve ITIL V4.0 standartlarına uyumu sağlamayı ve müşteri ilişkilerini güçlendirmeyi amaçlar.

10. RİSK YÖNETİMİNE YAKLAŞIM

Risk yönetimi, ISO/IEC 20000 standartlarına uygun olarak oluşturulmuş bir strateji ve süreçle gerçekleştirilir.

11. İNSAN KAYNAKLARI

FKB/TFİİ, bütün BT personelinin uygun öğrenim, eğitim, beceri ve deneyime sahip olmasını sağlar. Eğitim ihtiyaçları belirlenir ve gerekli yetkinliklerin muhafaza edilmesi sağlanır.

12. DENETİM VE DEĞERLENDİRME

Hizmet yönetim süreçleri ve prosedürleri düzenli olarak gözden geçirilir. İç denetimler, yönetim değerlendirmeleri ve dış denetimlerle sistematik bir şekilde değerlendirme yapılır.

13. DOKÜMANTASYON YAPISI VE POLİTİKASI

Belgeler, Hizmet Yönetim Sistemi içerisinde benzersiz numaralandırmayla ve güncel sürümler halinde saklanır.

14. KAYITLARIN KONTROLÜ

Kayıtların düzenli tutulması, süreçlerin etkinliğini kanıtlar ve Hizmet Yönetim Sistemi'nin bir parçasıdır.