

Müşteri odaklı çalışan BBS olarak, Sözleşme ve Müşteri şartlarını eksiksiz yerine getirebilmek amacı ile her bir servis sürecindeki standartları yakalamak ve servis süreçlerini iyileştirmek için aşağıda belirtilen görevleri süreç sorumluları ve süreç çalışanları ile birlikte gerçekleştirmek.

Erişilebilirlik ile ilgili olarak BBS bilgi işlem altyapısını, bilgi işlem hizmetlerini ve bilgi işlem destek organizasyonunu optimize etmek, faaliyet hedeflerimizi karşılayacak optimum bir kullanılabilirlik düzeyi oluşturmak.

Finans, Bütçe ve Muhasebe Yönetimi Süreci ile ilgili bilgi işlem hizmetlerini oluşturan varlıkları ve kaynakları uygun ve ölçülebilir maliyetlerle elde etmek. Hangi bilgi işlem hizmetinin hangi maliyetlerle elde edildiği, hizmet, aktivite ve kullanıcı başına düşen masrafın ne olduğu gibi konulara açıklık getirmek, ayrıca bilgi işlem altyapısındaki değişiklik çalışmalarının maliyetleri hakkında yönetime analiz raporları sunmak ve yatırım kararı aşamasında yönetime yardımcı olmak.

Çağrı (Olay) Yönetimi Süreci ile ilgili normal servis işletimine mümkün olduğunca çabuk geri dönmek ve iş işletimi üzerindeki ters etkiyi en aza indirmek. En iyi servis kalite seviyesini tutturmak.

Değişiklik Yönetim Süreci ile Hizmet verilen kurumların ve BBS'nin bilgi işlem altyapısına yönelik tüm değişikliklerin standart metot ve prosedürlerin kullanımı ile verimli ve hızlı bir biçimde gerçekleştirilmesi ve değişim sonucunda ortaya çıkması muhtemel kullanıcı çağrılarının minimize edilerek devam eden hizmet kalitesinin artacak iş yükü nedeni ile düşürülmemesini sağlamak.

Hizmet Sürekliliği süreci ile Bilgi işlem hizmetlerinde ortaya çıkabilecek bir kesinti durumunda, hizmeti önceden belirlenmiş süreler içinde tekrar kullanılabilir duruma getirmek ve BBS'nin verdiği hizmetlerin iş sürekliliğini arttırmak.

Kapasite Yönetim Süreci ile BBS'nin bilgi işlem alt yapısını oluşturan bileşenlerin (kaynakların) yönetimine odaklanmak. Kullanılabilir kaynaklar üzerinde bir yetersizlik ortaya çıktığında, gerekli önlemleri alarak bu kaynaklar tarafından desteklenen bilgi işlem hizmetlerinin iş gereksinimlerini karşılayabilir durumda kalmasını sağlamak.

Konfigürasyon ve Envanter Yönetim Süreci ile sorumluluk altında bulunan tüm kaynak ve ekipmanların (BBS ve hizmet verdiği kurumlar için) ve hizmet süreçleri içinde ihtiyaç duyulan tüm konfigürasyon öğelerinin kontrol altında tutulmasını sağlamak.

Problem yönetimi süreci ile **BBS**'nin hizmet verdiği kurumlarda veya kendi bilgi teknolojisi altyapısı içerisinde, hataların neden olduğu olay ve problemlerin olumsuz etkisini en aza indirmek, bu hatalarla ilgili olayların yinelenmesini önlemek.

Yeni veya Değişmiş Servislerin Planlanması ve Uygulanması Süreci ile servislerde meydana gelebilecek değişikliklerin ulaşılabilir, anlaşılan maliyet ve servis kalitesinde yönetilebilir olduğunu sağlamak. Yeni açılacak servislerin ulaşılabilir, anlaşılan maliyet ve servis kalitelerinin yönetilebilirliğinin teyidini vermek.

Bilgi Güvenliği Yönetim Süreci ile tüm hizmet işlemlerinde bilginin gizliliği, bütünlüğü ve erişilebilirliğini sağlamak

Sürüm Yönetimi Süreci ile kullanılmakta olan tüm yazılımların, donanımların ve veri iletişim ekipmanlarının sürüm ve güvenlik yamaları vb. dahil izlenmesi ve ilişkili süreçlere bağlı olarak güncellenmesini sağlayarak birimlerde ve müşterilerde doğru sürümleri kullanmak.

İş İlişkileri Yönetim Süreci ile müşterileri ve onların işlerini anlamaya dayalı hizmet sunucu ve müşteri arasında iyi ilişkiler kurmak ve korumak.

Tedarikçi Yönetim Süreci ile birimlerin mal ve hizmet ihtiyaçlarının, verimlilik, karlılık, sürdürülebilirlik ve değişiklik ilkeleri doğrultusunda, istenilen miktar, nitelik ve koşullar çerçevesinde en uygun fiyatlarla, iç ve dış piyasalardan karşılanmasını sağlamak. Satın alma sürecinde oluşan değişiklik veya iptal talebinin sonuçlandırılmasını belirlemek, tedarikçilerinin seçiminde ve değerlendirmesinde ve işin yapılması aşamasındaki kontrollerde bir yöntem oluşturmak.

Bekir Alp Sayın
Genel Müdür