

Το Σύστημα Διαχείρισης Επιχειρησιακής Συνέχειας (ΣΔΕΣ) της εταιρείας είναι σύμφωνο με τις απαιτήσεις του προτύπου ISO 22301:2019. Με το παρόν σύστημα η Διοίκηση δεσμεύεται να:

- διασφαλίζει την Επιχειρησιακή Συνέχεια κρίσιμων δραστηριοτήτων σε περίπτωση εκδήλωσης περιστατικού που οδηγεί σε μη διαθεσιμότητα ή αδυναμία πρόσβασης των εγκαταστάσεων της εταιρείας
- επιστρέφει σε αποδεκτά επίπεδα λειτουργίας στο συντομότερο δυνατό χρόνο
- ελαχιστοποιήσει τις επιπτώσεις που ενδέχεται να προκαλέσουν περιστατικά διακοπής στην αξιοπιστία και φήμη της εταιρείας ενώπιον των πελατών της
- ενημερώνει όλο το εμπλεκόμενο προσωπικό, ώστε να είναι σε θέση να ανταπεξέλθει με τον καλύτερο δυνατό τρόπο στην εκδήλωση περιστατικών, που διακινδυνεύουν την ομαλή διεξαγωγή των κρίσιμων λειτουργιών της.

Το πεδίο εφαρμογής του ΣΔΕΣ είναι:

Παροχή Υπηρεσιών Call Center, Διαφήμισης, Δημοσκοπήσεων, Μετάδοσης Δεδομένων & Μηνυμάτων

Στα πλαίσια της ανωτέρω δέσμευσης η εταιρεία έχει καθορίσει τους εξής μετρήσιμους στόχους ποιότητας (quality objectives):

- να έχει τις λιγότερες δυνατές μη συμμορφώσεις (σύστημα, παρεχόμενες υπηρεσίες κλπ.)
- να πετυχαίνει την ικανοποίηση των απαιτήσεων και των αναγκών των πελατών της

Γενικότεροι και διαρκείς στόχοι της πολιτικής μας είναι οι εξής:

- να παρέχουμε εξατομικευμένες συμβουλές και ασφαλή εξυπηρέτηση στους πελάτες μας
- να καλύπτουμε τις ανάγκες των πελατών και να ανταποκρινόμαστε στις προσδοκίες τους
- να σεβόμαστε τους πελάτες μας ως προς την αξιοπρέπεια και την ιδιωτικότητά τους
- να διασφαλίζουμε την αμεσότητα και ταχύτητα εξυπηρέτησης των πελατών/συνεργατών

Για την επίτευξη των ανωτέρω στόχων, η εταιρεία εφαρμόζει ένα ΣΔΕΣ που συμμορφώνεται με τις απαιτήσεις του Διεθνούς Προτύπου ISO 22301:2019. Οι στόχοι θα ανασκοπούνται με στόχο τη συνεχή βελτίωση του συστήματος.

Η Διοίκηση δεσμεύεται να παρέχει όλα τα απαιτούμενα υλικά μέσα και το ανθρώπινο δυναμικό για την επίτευξη των στόχων της. Ολόκληρο το προσωπικό είναι υποχρεωμένο να ακολουθεί τις διαδικασίες και οδηγίες που προκύπτουν από την εφαρμογή του ΣΔΕΣ.

Πιο συγκεκριμένα, η εφαρμογή του Συστήματος Διαχείρισης Επιχειρησιακής Συνέχειας, μέσω της τήρησης της πολιτικής, των διαδικασιών και των σχετικών σχεδίων Επιχειρησιακής Συνέχειας, έχει σαν στόχο:

- τη διαφύλαξη της υγείας και ασφάλειας του προσωπικού
- την καθιέρωση συστηματικών μεθόδων για το σχεδιασμό και την αξιολόγηση των απαιτήσεων Επιχειρησιακής Συνέχειας της εταιρείας

- τη θέσπιση συγκεκριμένων στρατηγικών ανάκαμψης και τη σύνταξη εφαρμόσιμων σχεδίων αντιμετώπισης περιστατικών Επιχειρησιακής Συνέχειας
- την εξασφάλιση ενός ελάχιστου αποδεκτού επιπέδου λειτουργίας των κρίσιμων δραστηριοτήτων σε περιπτώσεις διακοπής
- την αξιολόγηση και βελτίωση των σχεδίων Επιχειρησιακής Συνέχειας μέσω της δοκιμαστικής εφαρμογής τους
- τη δέσμευση στην πιστή εφαρμογή των συμβατικών, ρυθμιστικών, κανονιστικών και νομοθετικών απαιτήσεων σχετιζόμενων με την Επιχειρησιακή Συνέχεια καθώς και των απαιτήσεων του διεθνούς προτύπου ISO 22301:2019.

Για την εταιρεία,
η Διοίκηση