

İş Sürekliliği Yönetim Sistemi Politikası

İÇİNDEKİLER

1. AMAÇ	2
2. KAPSAM.....	2
3. YÖNETİM TAAHHÜDÜ VE SORUMLULUKLAR	2
4. RİSK YÖNETİMİ VE PLANLAMA	2
5. UYGULAMA, İZLEME VE SÜREKLİ İYİLEŞTİRME	2
6. EĞİTİM, FARKINDALIK VE PAYDAŞ KATILIMI	2
7. KURUMSAL DEĞERİMİZ OLARAK İŞ SÜREKLİLİĞİ.....	2

1. AMAÇ

PCX (bundan böyle "**Kurum**" olarak anılacaktır.) olarak, çağrı merkezi ve çağrı merkezi teknolojileri alanında faaliyet gösterirken müşterilerimize kesintisiz, güvenilir ve yüksek kaliteli hizmet sunmayı temel ilkimiz olarak benimsiyoruz. İş sürekliliğini sağlamayı yalnızca sözleşmeye dayalı bir zorunluluk değil; çalışanlarımız, müşterilerimiz, iş ortaklarımız, toplum ve ülkemiz karşısında bir **kurumsal sorumluluk** olarak görüyoruz.

Olası her türlü olağanüstü durumda önceliğimiz insan hayatının korunmasıdır. Bununla birlikte, operasyonel faaliyetlerimizin sürdürülebilirliğini güvence altına alarak kesintilerin etkilerini en aza indirmek, hizmetlerimizin en kısa sürede yeniden işlevsel hale gelmesini sağlamak temel hedefimizdir.

2. KAPSAM

Bu politika, çağrı merkezi hizmetleri, çağrı merkezi teknolojileri, bilgi teknolojileri, tesis yönetimi, insan kaynakları, tedarik zinciri ve tüm iş süreçlerini kapsar. Tüm çalışanlarımız, iş ortaklarımız ve tedarikçilerimiz bu politikanın bir parçasıdır.

3. YÖNETİM TAAHHÜDÜ VE SORUMLULUKLAR

Kurum Üst Yönetimi, **ISO 22301 İş Sürekliliği Yönetim Sistemi Standardı**'na uygun olarak sistemin etkin şekilde kurulması, sürdürülmesi ve sürekli iyileştirilmesi için gerekli kaynakları sağlamayı taahhüt eder.

İş Sürekliliği Yönetimi Komitesi, tüm iş birimlerinden temsilcilerle oluşturulmuş olup, sistemin güncelliğini, performansını ve geliştirme faaliyetlerini yönetmekten sorumludur.

4. RİSK YÖNETİMİ VE PLANLAMA

İş sürekliliğini etkileyebilecek tüm tehditler (doğal afetler, teknik arızalar, siber saldırılar, insan hataları, tedarik kesintileri vb.) düzenli olarak değerlendirilir.

Bu değerlendirmelerin sonucunda; **iş etki analizleri, kurtarma planları, iletişim planları ve acil durum prosedürleri** hazırlanır, test edilir ve güncel tutulur.

5. UYGULAMA, İZLEME VE SÜREKLİ İYİLEŞTİRME

Planların etkinliği düzenli testler, tatbikatlar ve iç denetimlerle izlenir.

Gerçekleşen olaylar, test sonuçları ve performans göstergeleri değerlendirilerek sürekli iyileştirme fırsatları belirlenir.

Sistem, değişen risk ortamına ve müşteri ihtiyaçlarına uyum sağlamak üzere dinamik bir yapıda sürdürülür.

6. EĞİTİM, FARKINDALIK VE PAYDAŞ KATILIMI

Tüm çalışanlar, iş sürekliliği farkındalığı ve kriz durumlarında doğru tepki verme konusunda düzenli olarak eğitilir.

Tedarikçi ve iş ortaklarımız, sistemin bir uzantısı olarak görülür ve iş sürekliliği hedeflerine ortak edilerek **ekosistem dayanıklılığı** sağlanır.

7. KURUMSAL DEĞERİMİZ OLARAK İŞ SÜREKLİLİĞİ

Kurum, iş sürekliliğini yalnızca bir sistem olarak değil, **şirket kültürünün ayrılmaz bir parçası** olarak görür.

Amaç; müşteri güvenini sürekli kılmak, çalışanlarımızın ve toplumun güvenliğini sağlamak, kurumsal itibarı korumak ve işimizi sürdürülebilir bir şekilde geleceğe taşımaktır.

