

2-daagse training

SLA's voor niet-juristen

Verhoog uw rendement door heldere afspraken



Initiatief en organisatie

heliview
CONFERENCE
& TRAINING

In samenwerking met

mitopics

training.heliview.nl/service-level-agreements-voor-niet-juristen

Wat leert u in deze training?

-
- Het beoordelen en verbeteren van SLA's;
-
- Het op gestructureerde en systematische wijze opstellen van een SLA;
-
- Het verkrijgen van inzicht in de risico's die u loopt als uw SLA incompleet is of informatie bevat die er niet in hoort;
-
- Het opstellen van een servicedefinitie en het service level;
-
- Wat de verhouding is tussen verantwoordelijkheid, norm en governance;
-
- Het afstemmen van uw SLA op de relatie die u met uw opdrachtgevers of opdrachtnemers heeft of wenst te hebben;
-
- Het implementeren van uw SLA binnen uw organisatie.
-

Reacties van eerdere deelnemers

“In deze training is zowel de theorie als praktijk van SLA's aan bod gekomen, wat mij helpt om hier zelf scherp naar te kijken binnen mijn eigen organisatie”

Sourcing & Contract Manager, ABN AMRO Bank

“Diversiteit van deelnemers en trainers geeft veel praatstof”

Purchaser, Smit & Zoon BV

SLA's voor niet-juristen

Verhoog uw rendement door heldere afspraken

Een SLA is een juridisch geladen document. Door uw SLA's zorgvuldig op te stellen, maakt u de afspraken tussen u en uw leverancier helder. Hiermee voorkomt u dat er achteraf discussie ontstaat over de invulling, de kosten en het kwaliteitsniveau van de dienstverlening.

SLA's zijn vaak lijvige documenten waarbij juridische en service-inhoudelijke aspecten ongeordend door elkaar heen lopen. Tijdens deze SLA training leert u hoe u een SLA structureert en aan welke eisen een SLA moet voldoen om uw relatie met uw contractspartner vorm te geven. Tevens leert u hoe u op systematische wijze uw eigen SLA ontwikkelt.

Wilt u meer rendement halen uit de dienstverlening van uw contractpartners en de afspraken in uw SLA meetbaar en stuurbaar maken? Schrijf u dan via de website in voor deze praktische training.

Uw trainer



Drs. Theo Bosselaers heeft jarenlange ervaring in o.a. klant- leverancier relaties, sourcing, SLA's, contract- en leveranciersmanagement, inrichten regie-organisatie, in-/verkoop en contractonderhandelingen. Hij heeft deze ervaring opgedaan vanuit klant en leverancierskant in zeer verschillende rollen.

Theo is naast senior contract- en leveranciermanager tevens trainer en verzorgt al vele jaren trainingen op het gebied van ondermeer SLA's.

DAG 1

Blok 1 De basis van een SLA

Wat is een Service Level Agreement?

Verschillende soorten SLA's

De juridische waarde van een SLA

Het borgen van consistentie tussen uw SLA, uw contract en overige juridische documenten

Praktijkopdracht

Bepaal welke onderdelen wel en niet thuishoren in een SLA

Blok 2 Het structureren van een SLA

Wat is een service definitie en hoe stelt u deze op?

Wat is een service level en hoe definieert u deze?

Omgaan met randvoorwaarden

Praktijkopdracht

Stel een service definitie voor uw organisatie op en definieer uw service levels

DAG 2

Blok 3 De SLA in de praktijk

Het managen van uw SLA's in de praktijk

Hoe maakt u de afspraken in uw SLA meetbaar en stuurbaar?

Het opstellen van goede KPI's

Het maken van een DAP (dossier afspraken en procedures)

Praktijkopdracht

Beoordeel een SLA

Blok 4 Uw eigen SLA

Het managen van de relatie met uw contractspartner

Waar moet u bij een SLA onderhandeling op letten?

Stappenplan bij een SLA onderhandeling

Praktijkopdracht

Verbeter of schrijf uw eigen SLA

Deze training is ontwikkeld voor

- Commercieel managers
- Contractmanagers
- Controllers
- Facility managers
- Financieel managers
- Inkoopers
- IT managers
- Lijnmanagers
- Procesmanagers
- Projectmanagers
- Service level managers
- Service managers

Waarom mag u deze training niet missen?

- U leert hoe u SLA's op gestructureerde en systematische wijze beoordeelt en opstelt;
- U ontvangt feedback van de trainer op uw zelf meegebrachte SLA;
- Naast theorie gaat u zelf aan de slag met praktijkopdrachten;
- Door de kleine groeps grootte is er veel ruimte voor interactie en het uitwisselen van ervaringen.

Volg ook de andere Contract & IT trainingen

Contractmanagement

Tijdens deze training leert u hoe u structuur aanbrengt en hoe u uw contracten en de processen hieromheen standaardiseert. Tevens leert u hoe u door het proactief signaleren van (dreigende) afwijkingen van contractuele afspraken en het responsief inspelen hierop, uw samenwerkingen tot een succes maakt.

Opstellen en beoordelen van IT contracten

Tijdens deze training krijgt u inzicht in de bepalingen die in een IT contract moeten worden opgenomen, zodat u de slagingskans van uw IT-project, outsourcing of cloudsourcing vergroot. U leert tevens waar u op moet letten bij contracten voor online IT services.

IT Outsourcing

Tijdens deze praktische training leert u welke stappen en voorbereidingen noodzakelijk zijn en hoe u de juiste outsourcing partner kiest. U raakt vertrouwd met de bijzonderheden in (out) sourcingscontracten en hoe u deze gestructureerd en slim kunt inrichten.

Kijk voor meer informatie op training.heliview.nl.

Incompany training

Wij organiseren deze training ook graag incompany voor u. Heeft u meerdere collega's die ook deze training willen volgen dan is incompany een uitstekende optie:

All-in tarief

U betaalt een vast tarief. Hoe meer collega's deelnemen aan de training, hoe lager uw investering per deelnemer.

Maatwerk

We passen het programma van de training aan aan uw wensen en het niveau van uw collega's.

Maximale flexibiliteit

De training vindt plaats op het moment dat het u uitkomt. En doordat de training bij u op kantoor is, is de training eenvoudiger in te passen in drukke werkschema's.

Expertise trainer

Incompany maakt het voor de trainer mogelijk zijn ervaring en kennis over de specifieke situatie waar uw organisatie en uw collega's mee te maken hebben optimaal in te zetten.

Heeft u vragen of bent u geïnteresseerd in een incompany training? Neem dan gerust contact op met Laura Tjebbes: **+31 (0)76 548 40 15** of laura.tjebbes@heliview.nl.

Inschrijven

Prijs

Tweedaagse training: € 1.595,00 (excl. BTW)*

* Prijs is inclusief documentatie, verfrissingen en lunch, maar exclusief een eventuele hotelovernachting.

Schrijf u in op: training.heliview.nl/service-level-agreements-voor-niet-juristen

Algemene informatie

Certificaat

Deelnemers ontvangen na afloop van de training een Heliview-certificaat van deelname.

Tijden

Inloop met koffie	08:30 uur
Aanvang training	09:00 uur
Einde training	17:00 uur

Annuleringsvoorwaarden

Tot 15 werkdagen voor de training kunt u tegen annuleringskosten van € 100,- (excl. BTW) annuleren. Als u na deze dag annuleert bent u het volledige factuurbedrag verschuldigd. Vervanging door een collega is altijd toegestaan.

Wanneer het minimale deelnemersaantal niet wordt behaald, behoudt Heliview Training zich het recht om deze editie te annuleren. U wordt dan uiteraard kosteloos omgeboekt naar een volgende editie.

Voor onze volledige betalings- en annuleringsvoorwaarden verwijzen wij u naar onze website.



Contact

Voor meer informatie over uw inschrijving kunt u contact opnemen met de afdeling Participants Delivery & Service: **+31 (0)76 - 548 40 20** of participants@heliview.nl.

Voor meer informatie over de training neem contact op met Kim Lucassen: **+31 (0)76 - 548 40 59** of kim.lucassen@heliview.nl.