

Service Level Agreements opstellen en beoordelen

Cursusduur: 1 Dag Cursuscode: JZ-SLA Trainingsmethode: Virtual Learning

Beschrijving:

In één dag de kennis opdoen die nodig is om een Service Level Agreement (SLA) te maken en te beoordelen. Voor niet-juristen. Klinkt ideaal toch?

Deze training is voor iedereen die met SLA's te maken krijgt binnen de overheid, zorg, financiële wereld of het bedrijfsleven. In deze eendaagse training bespreken we op praktische wijze de belangrijkste juridische topics van SLA's.

Voorkom de meest gemaakte praktijkmissers, maak u de inhoud van een SLA eigen én signaleer veelvoorkomende juridische risico's. Wij maken Service Level Agreements praktisch en concreet.

Met behulp van de handige cursusmaterialen kunt u hetgeen u geleerd hebt direct toepassen in uw eigen werk.

Virtueel en Klassikaal™

Virtueel en Klassikaal™ is een eenvoudig leerconcept en biedt een flexibele oplossing voor het volgen van een klassikale training. Met Virtueel en Klassikaal™ kunt u zelf beslissen of u een klassikale training virtueel (vanuit huis of kantoor) of fysiek op locatie wilt volgen. De keuze is aan u! Cursisten die virtueel deelnemen aan de training ontvangen voor aanvang van de training alle benodigde informatie om de training te kunnen volgen.

Doelgroep:

Inkopers Contractmanagers Service delivery managers SLA-verantwoordelijken binnen overheid of bedrijfsleven.

Doelstelling:

- Verwerf inzicht in de juridische en contractuele betekenis van de SLA.
- Voorkom veelvoorkomende praktijkmissers en valkuilen.
- Leer zelf SLA's opstellen en beoordelen.
- Signaleer juridische risico's en word zo een betere gesprekspartner voor juristen.

Examens en certificering

Na het volgen van deze training ontvangt u van ons een certificaat van deelname.

Cursusinhoud:

In deze trainingen komen de volgende onderwerpen aan bod:

- SLA als middel voor grip op de kwaliteit van dienstverlening;
- valkuilen en missers bij SLA's;
- juridische plaatsbepaling van de SLA in de contractuele verhouding;
- de in de SLA te behandelen onderwerpen;
- service levels en KPI's bepalen en deugdelijk opschrijven;
- inspannings-, resultaats- en garantieverplichtingen;
- controle, rapportage en audit; en
- sancties en andere gevolgen van het niet-halen van service levels.

Nadere informatie:

Neem voor nadere informatie of boekingen contact op met onze Customer Service Desk 030 - 60 89 444

info@globalknowledge.nl

www.globalknowledge.com/nl-nl/

Iepenhoeve 5, 3438 MR Nieuwegein