

# IT Management Group

De IT Management Group is kwaliteitsopleider in Nederland. IT Management Group verzorgt deze training op basis van open inschrijving en in-company. Op verzoek verstrekken wij graag referenties. Wilt u meer informatie? Wij staan u graag te woord!

## Training: Masterclass Service Level Agreements (SLA)

In de Masterclass Service Level Agreements leert u hoe u een professionele Service Level Agreement (SLA) kunt opstellen en beheren. Hiermee realiseert u de basis voor de afspraken tussen afnemer en aanbieder zodat er een optimale dienstverlening kan plaatsvinden.

Een SLA is een schriftelijke overeenkomst tussen een aanbieder en een afnemer van bepaalde diensten en/of producten. In een SLA staan, naast de beschrijving van de te leveren diensten, ook de rechten en de plichten van zowel de aanbieder als de afnemer ten aanzien van het overeengekomen kwaliteitsniveau (service level) van de te leveren diensten en/of producten (services).

Er wordt afgesproken wat de prestatie-indicatoren en kwaliteitseisen zijn van de te leveren dienst of product, om deze later te kunnen toetsen. In een SLA worden de rechten en plichten van beide partijen omschreven. Een SLA kan als afspraak bestaan tussen zowel externe als interne partijen binnen een organisatie.

In deze Masterclass maakt u de vertaling van de klantwensen naar werkbare SLA's. Tijdens de Masterclass doorloopt u het proces van het maken van een SLA en het beheren en bewaken van de SLA. Ook is het mogelijk om uw eigen SLA's mee te nemen en deze tijdens de Masterclass te optimaliseren.

Na afloop van de Masterclass weet u het belang van een goede SLA en weet u welke componenten minimaal in een SLA moeten terugkomen. U bent in staat een SLA op te stellen of te optimaliseren binnen uw eigen omgeving.

### Doelgroep

Bent u werkzaam in één van de hierna volgende functies of aandachtsgebieden? Dan is de Masterclass Service Level Agreements voor u interessant:

- Service Coördinator
- Service Level Manager
- Service Manager
- Functioneel Beheerder
- Contractmanager
- Afdelingshoofd
- Teamleider
- ICT auditor
- ICT Manager
- Kwaliteitsmanager
- Leverancier
- Dienstenaanbieder

### Opleidingsprofiel

Onderdeel 1: Wat is een SLA?  
Onderdeel 2: De inhoud van de SLA  
Onderdeel 3: SLA in de praktijk  
Onderdeel 4: SLA proces

### Voorkennis

Voor deze training is geen specifieke voorkennis vereist.

### Certificering

N.v.t.

### Vrijstelling

N.v.t.

### Materiaal

Het materiaal bij deze training wordt digitaal geleverd.

### Taal (training, materiaal en examen)

De voertaal tijdens de training is Nederlands.

### Duur en tijden

De training duurt 2 dagen. De dagen starten om 09.00 uur en zijn rond 17.00 uur afgerond.

### Kosten (open inschrijving)

De kosten voor deze training bedragen € 1050,-. Deze prijs is inclusief (digitaal) lesmateriaal, koffie, thee en lunch en exclusief BTW.

### Docenten en locaties

ITMG werkt alleen met de beste docenten. Trainingen op basis van open inschrijving worden gegeven op centrale en kwalitatief hoogwaardige locaties.

---

Heeft u een vraag over onze trainingen? We informeren u graag per telefoon of per e-mail!