

SCHOLDERER

SERVICE LEVEL AGREEMENTS

HR SERVICE LEVEL AGREEMENTS

SLA-Training

SLAs im Human Ressource Sektor

Inhalt

| | Slide |
|-----------------------------------|-------|
| ■ SLA – Ziele und Aufgaben | 7 |
| ■ SLA – Servicebeschreibung | 23 |
| ■ SLA – Definition | 78 |
| ■ SLA – Ansätze | 107 |
| ■ SLA – Checkliste | 116 |
| ■ SLA – Modellierung von Services | 121 |
| ■ SLA – Kennzahlen | 133 |
| ■ SLM – Prozess | 145 |
| ■ Die 10 größten SLA Irrtümer | 160 |

Ziel des HR SLA Trainings

- Die Teilnehmer erfahren, wie man das richtige Maß für die Service-Level-Agreement-Gestaltung findet.
- Ziel des HR SLA-Trainings ist, dass man mit Muster-SLAs für die Branche seinen eigenen HR-Service definiert und SLA-konform aufbereitet
- Jeder Teilnehmer erhält Werkzeuge, wie eine SLA-Checkliste, SLA-Vorlagen und auch eine Prozess-Vorlage, um die Arbeit als Service-Level-Manager aufnehmen zu können.
- Mit dem HR SLA-Training wird das Ziel und der Fokus des HR-Services so präzisiert, dass man im Anschluss an das Training die eigenen SLAs erstellen kann.

Fragestellungen die im Seminar behandelt werden

- Welche Ziele und Aufgaben sind mit SLAs verbunden?
- Welche Unternehmenskultur ist erforderlich und was verändert sich durch SLAs?
- Wie strukturiert man die HR-Services SLA-gerecht?
- Wie muss ein SLA aufgebaut sein?
- Welche Elemente sind in SLAs erforderlich?
- Wie kann man HR-Services geeignet als Bundle zusammenfassen?
- Welche Vor- und Nachteile sind mit Kennzahlen verbunden?
- Wie gestaltet man den eigenen Service-Level-Management-Prozess?



Zuständigkeiten

Wie sehen Sie, dass Zuständigkeiten nicht geregelt sind?

... Geduld

... Spaß an HR

**Service Level Manager
brauchen ...**

... Erfahrung

... detektivisches Gespür

SCHOLDERER

SERVICE LEVEL AGREEMENTS

sla@scholderer.de

www.scholderer.de