

SLA - service level agreements

Comment évaluer et optimiser vos SLA existants ? Comment définir un nouvel SLA ? Comment organiser ainsi votre Service Level Management ?



- > IFBD.BE
- > STRATÉGIE & INNOVATION
- > SLA - service level agreements

- > Vous apprenez à formaliser les engagements entre client et fournisseur à travers un SLA fonctionnel.
- > Vous apprenez comment négocier un SLA.
- > Vous apprenez comment rédiger de nouveaux SLA et à évaluer et adapter les SLA existants.

Sous la direction experte de :

Sophie Bauden
Trainer-Coach
HIGHFIVE



IFBD
Institute for Business
Development



Pourquoi ce programme ?

CHAQUE SLA EST LA CLÉ VERS UNE COLLABORATION VERS LE SUCCÈS ENTRE CLIENTS ET FOURNISSEURS

Un SLA ("Service Level Agreement") formalise les accords contractuels entre fournisseur et client. Un bon SLA permet de garantir une qualité de service connue et continue, à un prix fixé. Ces accords contractuels sont essentiels pour former la base d'une collaboration solide, par la définition de facteurs tels que le niveau du service, la disponibilité, la qualité, les coûts, la gouvernance, les incitants, etc.

LE SLA : UN OUTIL DE GESTION

Le SLA est un outil indispensable de contrôle et de garantie, aussi bien pour les contrats de sous-traitance ou outsourcing, que pour les accords entre départements d'une même entreprise. Ce SLA constitue alors également la base pour l'amélioration de la qualité, la gestion des coûts, l'analyse et l'optimisation des processus, la satisfaction des clients, la communication transparente, etc. Et pourtant, en n'utilisant pas un Service Level Agreement de qualité professionnelle, beaucoup manquent l'occasion d'améliorer leur gestion et ils ne peuvent donc évoluer vers un Service Level Management qui

garantit une prestation de service optimale à chaque niveau.

QUELLES SONT LES COMPOSANTES D'UN SLA ?

Qu'inclut votre SLA et que n'inclut-il pas ? Jusqu'où faut-il aller dans les détails ? Que faites-vous des incitants et sanctions ? Pouvez-vous réviser un SLA ? Comment se lancer concrètement ? Quelle est la valeur juridique d'un SLA ? Comment spécifier le niveau de service fixé ? Quels indicateurs de performances pouvez-vous utiliser ? Quels sont les rôles et les responsabilités des deux parties ? En un mot, comment conclure un SLA qui définit un accord clair et permet d'éviter les conflits, de manière proactive.

COMMENT SE LANCER ?

Cet atelier vous propose une méthodologie pas à pas pour la définition et l'implémentation d'un SLA souple et complet, aussi bien pour les clients que pour les fournisseurs. Le fond, tout comme la forme sont amplement abordés. De plus, les éléments clés pour la spécification des niveaux de service et, dès lors, pour la gestion du SLA, sont des thèmes centraux de cet atelier.

A QUOI POUVEZ-VOUS VOUS ATTENDRE ?

Après cet atelier, vous aurez l'occasion non seulement d'évaluer vos SLA existants, mais également de mettre en place de manière claire et explicite de nouveaux SLA. Vous connaîtrez non seulement les composantes d'un SLA, mais également les difficultés liées à son utilisation et à son évaluation.

« Bonne formation générique. »

La formatrice

Sophie Bauden est une professionnelle avec une expérience solide dans le monde des achats. Elle a fait ses preuves dans les Achats et le Supply Chain dans les deux environnements techniques et commerciaux. Le secteur public fait aussi partie de son arrière-plan.

Elle est disponible en tant que chef de projets, consultante interne et externe, agent de changement, et formatrice très appréciée des petits et grands groupes.

Spécialités : (out)sourcing, project management, change management, end to end supply chain, contract negotiation, category management, SRM dans un environnement international.



UN EFFET D'APPRENTISSAGE OPTIMALE

Nous limitons le nombre de participants à ce cours ! Ainsi, vous pouvez profiter de façon optimale des connaissances et de l'expérience de la formatrice. En outre, vous pouvez confronter de manière interactive votre propre situation pratique à celle de vos collègues. En procédant de la sorte, l'IFBD vous garantit un effet d'apprentissage optimal, basé sur des fondements théoriques et étayé par de multiples exemples pratiques.





MODULE 1 : INTRODUCTION

- ◆ Ce que vous aurez acquis à l'issue de cette formation.
- ◆ Définition, positionnement, exemples.
- ◆ Caractéristiques des SLA.
- ◆ Exercices.

MODULE 2 : LA MÉTHODOLOGIE SLA

MODULE 3 : CADRAGE (SCOPING)

- ◆ Définition des domaines et des besoins.
- ◆ Recherche des facteurs critiques de succès (CSF Critical Success Factors).
- ◆ Définition des éléments de prix.
- ◆ Définition, évaluation et gestion des facteurs de risques.
- ◆ Exemples et exercices.

MODULE 4 : MÉTRIQUES

- ◆ Mesurer pour pouvoir gérer.
- ◆ Aspects financiers.
- ◆ Définition de la performance, et des indicateurs.
- ◆ Indicateurs de Performance types, définition, sélection : PI / KPI et autres.
- ◆ Choix et définition des formules.
- ◆ Valeurs & niveaux des indicateurs.
- ◆ Types d'engagement.
- ◆ Exemples et exercices.

MODULE 5 : INCITANTS

- ◆ Motivations.
- ◆ Système de Bonus-Malus.
- ◆ Facteurs incitatifs : boîte à outils.
- ◆ Pénalités et Service Level Credits.
- ◆ Exemples et exercices.

MODULE 6 : GOUVERNANCE

- ◆ Une gouvernance, pour quoi ?
- ◆ O Organisation.
- ◆ M Mesures +
- ◆ E Evaluation +
- ◆ R Reporting +
- ◆ C Contrôle
- ◆ I Innovations (amélioration continue)
- ◆ Exemples et exercices.

MODULE 7 : LE CONTRAT

- ◆ Qu'est-ce que c'est un contrat ?
- ◆ Types d'engagement.
- ◆ Réceptions.
- ◆ Gestion des changements.
- ◆ Gestion des conflits.
- ◆ Entrée et ... sortie.
- ◆ Autres points d'attention.
- ◆ Exemples.

MODULE 8 : GESTION OPÉRATIONNELLE

- ◆ Gestion de la relation.
- ◆ Causes d'échec des projets.
- ◆ L'opérationnel.
- ◆ Gestion des événements
- ◆ Gestion opérationnelle du changement.
- ◆ Gestion opérationnelle des conflits.
- ◆ Gestion opérationnelle de la terminaison du contrat.
- ◆ Implémentation et application de la Gouvernance.
- ◆ Exemples.

MODULE 9 : EXERCICE DE MISE EN SITUATION

- ◆ Réunion du Comité de Pilotage.



UNE INTERACTIVITÉ ACCRUE

Les participants se voient offrir de multiples occasions de soumettre leur propre problématique au débat. Pour ce faire, nous demandons à recevoir au préalable un descriptif succinct du problème à formuler. En procédant de la sorte, nous pouvons intégralement adapter le cours en fonction de vos propres besoins d'informations. À cette fin, il vous est possible de contacter à tout moment Dirk Spillebeen au numéro de téléphone **+32 10 20 89 90** – E-mail: dirk@ifbd.be.

TIMING

08.30	Accueil - café
09.00	Début du cours (présentation du formateur)
12.30	Déjeuner
17.00	Fin du cours

Le matin et l'après-midi, une courte pause(-café) est prévue.

Formulaire d'inscription

SLA - SERVICE LEVEL AGREEMENTS

FRAIS DE PARTICIPATION :

> 795 € hors TVA

DATE & LIEU DU COURS :

> Veuillez visiter notre site
www.ifbd.be

HÉBERGEMENT À L'HÔTEL

Un hébergement sur place est possible, ainsi vous pouvez entamer et/ou finir la formation de manière détendue.

Vous pouvez réserver une chambre d'hôtel sur le site suivant :

www.martinshotels.com/fr/hotel/chateau-du-lac

BASE DE DONNÉES DE L'IFBD ET GDPR

Nous souhaitons vous tenir informé des dernières évolutions dans votre secteur. Pour ce faire, nous avons enregistré vos données dans notre base de données. Vos informations sont destinées à notre propre usage, sont protégées et ne sont jamais communiquées à des tiers. Nous prenons toutes les mesures nécessaires à cet effet. Conformément à la loi du 08/12/1992 relative au traitement des données à caractère personnel et à la réglementation du 24/05/2016 relative au GDPR, vous avez à tout moment le droit de consulter vos données, de les faire corriger et de les faire supprimer. Pour en savoir plus, consultez notre page www.ifbd.be/fr/GDPR ou écrivez à DPO@ifbd.be.

>>> Inscription par fax au +32 10 69 00 22 ou par e-mail à l'adresse info@ifbd.be

>>> Inscription directe sur notre site : **INSCRIPTION** ✓

INFORMATION D'ENTREPRISE

SOCIÉTÉ :

RUE / N° / BOÎTE :

CP / COMMUNE :

TEL. (central) : / FAX : /

ACTIVITÉ : industrie-production commerce de gros/import commerce de détail horeca
 entrepreneur de construction transport services service public

SECTEUR : TRAVAILLEURS :

DONNÉES DE FACTURATION

Adresse de facturation :

Votre référence :

N° TVA :

PARTICIPANT(S)

M. / Mme. :

Function :

E-mail :

DATE DU COURS :

M. / Mme. :

Function :

E-mail :

DATE DU COURS :

INFORMATIONS PRATIQUES ✓

FRAIS DE PARTICIPATION

Les frais de participation à cette journée de cours s'élèvent à **795 €** hors 21 % TVA. **Par participant supplémentaire, vous bénéficierez de 5% de réduction sur le montant total, avec une réduction maximale de 20% (= 5 participants ou plus).** Ce montant comprend les boissons chaudes/froides et un lunch copieux. Vous recevrez en outre un précieux dossier documentaire que vous pourrez consulter ultérieurement comme ouvrage de référence.

CONDITIONS D'INSCRIPTION

- > Vous faxez votre formulaire complété à notre numéro de fax **+32 10 69 00 22**.
- > Vous envoyez votre inscription par courrier à l'adresse suivante :
IFBD sa, Collines de Wavre - Avenue Pasteur 6, 1300 Wavre
- > Vous réservez votre place par le biais de notre adresse e-mail : info@ifbd.be ou par notre website www.ifbd.be
- > Vous communiquez votre réservation par téléphone au **+32 10 20 89 90**. Une confirmation écrite reste toutefois indispensable.

Après réception de votre inscription, nous vous faisons parvenir une **confirmation d'inscription** ainsi qu'une facture. Deux semaines avant la date du cours, vous recevez une **lettre de rappel**, ainsi qu'un plan descriptif pour vous rendre à l'hôtel.

Annulation.

Nous comprenons parfaitement que d'autres priorités puissent survenir entre le moment de votre inscription et la date du cours. Dès lors, si nous pouvons enregistrer votre annulation écrite **deux semaines avant la date du cours**, seul un montant de 75 euros vous sera porté en compte. **Moins de deux semaines avant le cours**, vous nous serez redevable de l'intégralité de la somme due. Bien entendu, nous serons toujours enchantés d'accueillir l'un de vos collègues à votre place.