IFBD
Institute for Business Development

2027

Gedurende deze workshop leert u hoe u uw nieuwe SLA's vorm kunt geven maar krijgt u eveneens bruikbare richtlijnen bij het evalueren en optimaliseren van bestaande SLA's.

SLA
service level agreements

- U leert hoe u afspraken tussen klant en leverancier formaliseert door middel van een functionele SLA.
- U leert hoe u nieuwe SLA's opstelt en bestaande SLA's evalueert en bijstuurt.
- U leert hoe u een SLA onderhandelt.



Onder de deskundige leiding van:

Philip Meyers
Consultant-Trainer
HIGHFIVE

>>> **IFBD.BE** / strategie

Waarom dit programma?

ELKE SLA OMVAT DE KRITISCHE SUCCESFACTOREN VAN UW SAMENWERKING MET KLANT OF LEVERANCIER

Een SLA of "Service Level Agreement" formaliseert de afspraken tussen leverancier en klant. Deze afspraken omvatten de relevante kritische succesfactoren van de samenwerking zoals beschikbaarheid, servicegraad, kwaliteit, kosten, … van de geleverde dienstverlening. Een goede SLA garandeert een continue kwaliteit of service aan een overeengekomen kost.

SLA ALS CONTROLE- EN GARANTIE-INSTRUMENT

Een SLA is een onmiskenbaar controle- en garantie-instrument, dit zowel bij outsourcingtrajecten als bij structurele samenwerkingen tussen ondernemingen of afdelingen onderling. Deze SLA vormt dan ook de basis voor kwaliteitsverbetering, kostenbeheersing, inzage in kostenstructuur, kostenreductie, knelpuntenanalyse, procesanalyse en -optimalisatie, klanttevredenheid, concurrentieanalyse … En toch gaan vele bedrijven vrij makkelijk en snel over de invulling van een professioneel Service Level Agreement.

WAT ZIJN DE BOUWSTENEN VAN UW SLA?

Wat neemt u op in een SLA en wat niet? Hoe gedetailleerd moet u zijn? Wat doet u met sancties? Meerwerk of minderwerk? Meervolume of mindervolume? Kunt u een SLA herzien? Hoe pakt u dit concreet aan? Wat is de juridische waarde van een SLA? Hoe rapporteert u over de overeengekomen servicegraad? Wat zijn de rollen en verantwoordelijkheden van beide partijen? Hoe onderhandelt u uw SLA? Kortom, hoe maakt u een SLA die duidelijke afspraken definieert en zo pro-actief conflicten ontmijnt?

HOE PAKT U DIT AAN?

Deze workshop biedt u een stappenplan bij het opzetten van een werkbare SLA en dit voor de beide partijen. Zowel vorm als inhoud komen uitgebreid aan bod, maar ook de rechten en plichten van beide partijen staan centraal in deze workshop.

"Zeer uitgebreid, maar zeker zo toepasbaar. Aangenaam om naar te luisteren."

De docent



Philip Meyers is een ervaren inkoop-professional. Na een ingenieurs- en een managementopleiding, deed hij ervaring op in verschillende organisaties zoals de Belgische Krijgsmacht (projectleider complexe bouw-projecten), Stork Pompen (Quality Engineer, Health & Safety Officer, Service Manager, Quality Support Manager / QA – TQM), Johnson Pump (Manager Purchasing and Logistics) en Unisys (Procurement Program Manager, Procurement Leader Belgium). Hierna zette hij de stap als freelance consultant, gericht op complexe transformatie processen in inkoop. En dit zowel bij overheidsorganisaties als private bedrijven. Philip legt intussen een indrukwekkend palmares voor als inkoopadviseur : De Lijn (Strategic Buyer), VDAB (Senior Buyer Facilities and Civil Works), Brink's Solutions Belgium (Purchasing Consultant), Luminus (Sr. Buyer), Bridgestone (Sr. Category Manager), Brussel Energie (Public Procurement Consultant), EDF Luminus (Senior Buyer and Coach for IT purchasing), BPost (Head of Purchasing), Proximus (Procurement Program Manager)… en vele andere rollen bij onder andere UCB, Start People, GSK, Euroclear, O'Cool, Tessenderlo… Ook als trainer is Philip reeds vele jaren actief. Hij is een gewaardeerd spreker op seminaries en treedt ook regelmatig op als inkoop expert-trainer, maar ook als key note speaker. Daarnaast is Philip nog docent "Inkoop-technieken" aan de Katholieke Hogeschool in Leuven.

Wat mag u verwachten?

Na deze workshop bent u niet alleen in staat uw bestaande SLA's te evalueren en in vraag te stellen, maar vooral om nieuwe SLA's op een éénduidige en duidelijke manier vorm te geven. U kent niet alleen de bouwstenen van een SLA, maar evenzeer de valkuilen bij het gebruik en de evaluatie ervan.



Programma

MODULE 1: SERVICE LEVEL AGREEMENT – WAT EN HOE?

- Wanneer is een SLA onontbeerlijk?
- Hoe ziet een werkbare SLA eruit?
- Hoe bepaalt u de voor u relevante KPI's?
- Rollen en verantwoordelijkheden van beide partijen: klant en leverancier.

MODULE 2: INHOUD VAN UW SERVICE LEVEL AGREEMENT

- Relevante bouwstenen van uw SLA:
  - Duidelijkheid betreffende de te leveren diensten.
  - Servicetijden.
  - Reactietijden.
  - Beschikbaarheid van goederen/diensten.
  - Prestaties en output.
  - Minimale en maximale afname.
  - Rapportages.
  - Meerwerk / Minderwerk.
  - Maatwerk en projecten binnen een SLA.
  - Hoe gaat men om met wijzigingen binnen een SLA?
  - Prijsafspraken.
  - Kostenbeheersing.
- Risicomanagement binnen de SLA: wat als het verkeerd gaat?
  - Sancties.
  - De ontsnappingsclausule.
- Monitoring, meten en audit van uw SLA.

MODULE 3: ONDERHANDELEN VAN UW SLA

- Hoe verloopt de onderhandeling?
- Waar dient u op te letten tijdens de onderhandeling van uw SLA?

MODULE 4: SLA'S IN DE PRAKTIJK

- Enkele praktijkvoorbeelden van werkbare SLA's.



Timing cursus

08.30	Ontvangst, registratie met koffie/thee.
09.00	Start van de trainingsdag (met voorstelling docent)
12.30	Lunch
17.00	Einde van de cursusdag.

Zowel in de voor- als namiddag wordt een korte (koffie-)pauze gehouden.

Verhoogde interactiviteit

De deelnemers krijgen uitgebreid de kans om hun eigen problematiek ter sprake te brengen. Om dit te realiseren, vragen wij op voorhand een beknopte beschrijving van de probleemstelling te formuleren. Op die manier kunnen wij de cursus volledig opstellen volgens uw eigen informatiebehoefte.
U kunt hiervoor steeds contact opnemen met **Dirk Spillebeen** op het nummer: **+32 50 38 30 30** (e-mail: **dirk@ifbd.be**).

SLA - service level agreements

2027

> **Datum & locatie:** zie hiertoe onze website **www.ifbd.be**
> **Kostprijs: € 795** (excl. BTW)

>>> INSCHRIJVEN

E-mail:
info@ifbd.be



klik hier

Via onze website:
ifbd.be



klik hier

Via QR:

Telefoon:
00 32 50 38 30 30



Voor meer informatie omtrent uw inschrijving ...

>>> INSCHRIJVINGSMODALITEITEN

De deelnameprijs aan dit 1-daagse programma bedraagt **795 Euro** excl. 21% BTW. Dit bedrag is inclusief koude/warme dranken en een uitgebreide lunch tijdens de cursusdag. U ontvangt bovendien een **documentatiemap** die u als naslagwerk kunt raadplegen.

Het IFBD geeft per extra deelnemende collega **5% extra korting** op het **totaalbedrag** met een maximale **korting van 20%** (= 5 deelnemers of meer).

Na ontvangst van uw inschrijving krijgt u een **deelnamebevestiging** en een factuur. Een tweetal weken voor de cursus ontvangt u een **herinnering met nog enige praktische informatie** en een **routebeschrijving**.

Annulatie.
We begrijpen dat andere prioriteiten kunnen optreden tussen uw inschrijving en de cursus. Indien wij minstens **2 weken voor de cursus** uw annulatie ontvangen zoeken we samen met u naar de beste oplossing. **Minder dan 2 weken voor de eerste cursusdag** bent u ons het integrale bedrag verschuldigd en wordt mogelijks een administratieve kost (€ 95) aangerekend. Wij zijn uiteraard steeds verheugd een collega te mogen verwelkomen in uw plaats.

HOTELOVERNACHTING OP DE LOCATIE VAN DE TRAINING

U kan op onze diverse trainingslocaties veelal een overnachting boeken om de cursus op een ontspannen manier te kunnen aanvatten en/of af te sluiten. Meer informatie hieromtrent vindt u op onze website of via volgende link: www.ifbd.be/nl/over-ons/algemene-voorwaarden

IFBD-DATABASE & GDPR

We houden u graag op de hoogte van de laatste evoluties binnen uw sector. Daarom hebben we uw gegevens opgenomen in onze database. Uw informatie is voor eigen gebruik, wordt beveiligd en nooit aan derden doorgegeven. Hiertoe nemen we alle nodige maatregelen. Te allen tijde heeft u - overeenkomstig de wet "verwerking persoonsgegevens" van 8/12/1992 en de "AVG-reglementering" van 24/5/2016 - recht op inzage, wijziging of verwijdering van uw gegevens. Meer informatie via onze webpagina www.ifbd.be/nl/GDPR of via e-mail: DPO@ifbd.be.

ALGEMENE VOORWAARDEN

Op onze website op de pagina **ifbd.be/nl/over-ons/algemene-voorwaarden** vindt u al onze modaliteiten terug.