

FORMATION

Maîtrisez votre Qualité de Service en B2B

accords de Services - SLA,
comment mettre vos activités sous contrôle et
passer en régime de progrès permanent

Tarifs, conditions, réservation



INDIVIDUEL



INTRA

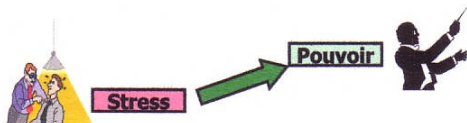
Découvrez des démarches simples
qui, associées entre elles, vont
transformer
votre activité
et votre management.

Daniel NEURY



Objectifs

Découvrir la démarche pour mettre vos activités sous-contrôle et les faire progresser sans discontinuer. Découvrir comment transformer des relations parfois conflictuelles lors des procédures d'escalades, en relations rationnelles chiffrées.



De plus en plus, en tant que manager, vous devez piloter vos activités en vous positionnant soit en aval d'un donneur d'ordres, soit en chef d'orchestre de différents corps de métiers, qu'ils soient internes ou externes avec des sous-traitants. Vous devez être le garant du résultat d'une chaîne d'intervenants au regard d'objectifs globaux vis-à-vis de l'entreprise et vis-à-vis des clients. Vous devez maîtriser votre Qualité de Services.

Cette formation est un concentré qui a pour objectif de vous faire découvrir en un minimum de temps, l'essentiel de plusieurs démarches, dont l'association démultiplie l'efficacité.

Vous êtes concerné

Managers, Responsables de centre de profits
Responsables d'activités, Responsables qualité
Pour des activités récurrentes de déploiement,
d'exploitation, de maintenance ...

Prérequis

Diriger une activité avec des objectifs chiffrés

Méthodes pédagogiques

Exposés et illustrations de cas concrets
Travaux sur la situation des participants
Remise du support de formation

Animateur

Daniel NEURY est consultant. Il intervient dans 3 domaines : le management des activités de services, avec objectif d'amélioration des performances, le management de projets avec objectif d'aboutissement et le développement de l'efficacité personnelle avec objectif de faire réussir. Il intervient principalement dans le secteur des NTIC et des services.

En management des activités de services, il intervient dans la mise en place d'accords de services, la récupération de marges, l'optimisation des processus, les reportings, les plans de progrès... Il a dirigé une activité de maintenance avec division par 4 en 3 ans du nombre d'interventions.

Il est ingénieur Arts et Métiers et ENSIMAG.

Contact

EXTRALAND

109 bis Route de la Reine
92100 BOULOGNE BILLANCOURT
tél. +33 1 46 04 45 85

e.mail extraland@extraland.com

<http://www.extraland.com>

organisme de formation n°11 92 08928 92
RCS Nanterre B 404 850 869

Programme de la formation

Les dysfonctionnements, des problèmes connus et récurrents

Cas types, identification
Évaluation, causes et conséquences

La problématique, savoir où agir

Le constat
Les tendances, contraintes, et environnements techniques
Les domaines de performance
Savoir faire formalisés et automatisés
Les processus métiers
Les approches de solutions
Le référentiel méthodologique

Les processus, des réalisations préétablies et sans surprises

Définitions, schéma élémentaire
Principes de formalisation 4ND©
Principes d'automatisation

Les accords de services (SLA), des relations professionnelles performantes

Les engagements et leurs validations
Principe de formalisation 4CA
Principes de mise en oeuvre

Reporting, la qualité de services, les indicateurs et contrôles, pour ne plus laisser des activités en boucle ouverte

Définitions, Typologie des indicateurs,
Les contrôles sur le non-travail
Les liens avec 6 SIGMA

Le Pilotage en MultiNiveaux (PMN©), cohérence des enjeux

Les enjeux, les boucles de pilotage

La mise en oeuvre, se donner les moyens de réussir

La situation cible, Le phasage,
Les actions élémentaires, les actions et les acteurs

Les conditions de réussite

Les avantages recherchés, les bénéfices

Formation - Module MQS

Durée 1 jour



"L' amélioration de vos performances
L' aboutissement de vos projets"

Tarifs, conditions, réservation



INDIVIDUEL



INTRA

[Demander d'autres informations](#) [Retour bienvenue](#)

EXTRALAND marque et logo déposés.
© EXTRALAND 2002-2007