



Outsourcing? Aber richtig! Shared Services mit erfolgreichen Service Level Agreements

Kurzbeschreibung

Service Level Agreements auf dem Prüfstand

„SharedServices“ sind sinnvoll. Jedoch stecken viele Probleme im Detail. Manche Partnerschaft zeigt sich als nicht so erfolgreich, wie man sich das erhofft hat.

Um die täglich erbrachte Leistung transparent an die Kundenbedürfnisse anzupassen, haben sich gemeinsam vereinbarte Dienstleistungsvereinbarungen oder auf Neudeutsch „Service Level Agreements“ als sinnvolles Instrumentarium herausgestellt, um Leistungen in ihrer Ausprägung und Qualität zu beschreiben.

Wir helfen Ihnen, bestehende Vereinbarungen zu überprüfen und die Stärken und Schwächen herauszuarbeiten. Wo liegen die kritischen Erfolgsfaktoren? Wir optimieren die bestehenden Verträge und sorgen für eine tragfähige Vereinbarung, die Ihre Servicefähigkeit zum Nutzen Ihrer Kunden optimiert.

Erfahrung und Kompetenz

Wir haben mit unseren Spezialisten rd. 200 SLA-Verträge mitgestaltet und optimiert. In folgenden Branchen haben wir besondere Erfahrung

- Energieversorger
- Telekommunikationsunternehmen
- Finanzdienstleister
- Städte und Gemeinden

Bereiche:

- Kundenservice Center
- IT Dienstleistungen
- Help Desk /Servicedesk
- Kundendienst
- Netzmanagement
- Facility Management

Methoden und Tools:

Wir bauen auf bewährte Best Practice Verfahren und Methoden, die wir mit unseren eigenen Erfahrungen erweitert und für die Praxis optimiert haben. Dazu gehören ITIL (V3), Cobit, Business Performance Management u.a.

Beratungsangebot

Als unabhängige Spezialisten beraten wir Sie gerne:

Je nach Umfang der Leistung wird die Beratung nach Aufwand abgerechnet. Der Stundensatz liegt in Abhängigkeit der Kompetenz zwischen 90 und 160 €/h. Unsere Beratungsleistung wird teilweise gefördert. Sprechen Sie uns an, wir helfen Ihnen gerne weiter!!

Weitere Informationen

Ansprechpartner: Peter Heßbrüggen
Email: ph@evoltas.de Tel: 0451 1210 -967

Stand 11.05.2009