



Service Level Agreements in transport

Goede afspraken maken goede vrienden!

Maak van meet af aan duidelijke afspraken over kwaliteit en prestatie indicatoren.

Deze opleiding begeleidt u stap voor stap bij het opzetten van SLA met uw dienstverlener.

Doorheen de opleiding loopt een opdracht die de vertaalslag maakt van de theorie naar de praktijk.

De case is gebaseerd op een transport lastenboek. Een generieke case die zeker in alle sectoren kan worden gebruikt!

Maak van deze opleiding een persoonlijk succes!

U kan vóór de opleiding start, documenten of situaties uit uw dagelijkse praktijk doorsturen

die oorzaak waren van interne discussies, onvoorziene kosten hebben veroorzaakt, ontevreden

klanten hebben gegenereerd, enz.

Inleiding: Waarom zouden we een SLA maken voor Transport?

- Partnerships en dienen van gemeenschappelijke klanten
- Service afspraken en hun belang
- Definities en begrippen
- Opdracht: toelichten case waaraan zal gewerkt worden

Hoe vullen we de SLA inhoudelijk matig in?

- Contract versus Service Level Agreement
- Hoe bepalen we de inhoud van de SLA en wat hoort in annex?
- Werken aan de inhoud van de opdracht SLA transport

Hoe werkt het opzetten van een SLA tussen partijen?

- Het SLA proces en overleg
- De opvolging van de SLA gedurende de samenwerking
- Vertaling van dit onderwerp naar de opdracht SLA transport



Welke partijen betrekken we bij het opzetten van de SLA?

- Opdrachtgever en dienstverlener voor transport
- Andere betrokken partijen en omgang met derden
- Rollen en verantwoordelijkheden van de partijen
- Omgang met risico's in het relatiebeheer
- Opdracht: toepassen kennis op case transport

Hoe kunnen we de prestatie objectief evalueren?

- Keuze en opzetten van prestatie indicatoren (KPI's) voor transport
- Opvolging en rapportering van de KPI's
- Gevolgen voor de samenwerking en hoe vastleggen in de SLA
- Opdracht: opzetten van prestatiemeting voor de opdracht SLA transport

Conclusie

- Ervaringen
- Afsluiten opdracht SLA voor transport



Doelgroep	Deze opleiding is gericht naar medewerkers en leidinggevenden die dagelijks te maken hebben met internationaal transport van goederen en die service level agreements willen implementeren en beheren of hun huidige systeem willen toetsen aan de kennis en ervaring van de docent.
Aanpak	Doorheen de opleiding loopt een opdracht die de vertaalslag maakt van de theorie naar de praktijk. De case is gebaseerd op een transport lastenboek. Een generieke case die zeker in alle sectoren kan worden gebruikt!
Online opleiding	2 halve dagen van 13u tot 16.30u
Data	ONLINE Dinsdag 30 november en 7 december (pm)
Deelname	450 € / deelnemer Prijzen exclusief 21 % BTW

Zie ook onze "Speciale tariefvoorwaarden"!
Bespaar op de opleidingskost door gebruik te maken van de KMO Opleidingsportefeuille.
Erkenningsnummer DV.O105688