



**SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA) YÖNETİMİ
EĞİTİMİ
2 GÜN**



Digital Vizyon
Akademi

www.digitalvizyon.net

Eğitim Hakkında

"Service Level Agreement (SLA) Yönetimi Eğitimi", hizmet kalitesini garanti altına alır. Bu eğitim, SLA'nın temellerini ayrıntılı bir şekilde inceler. Katılımcılar, etkili [SLA](#)'lar oluşturmayı öğrenirler. Ayrıca, SLA süreçlerini yönetme becerilerini geliştirirler. Eğitim, hizmet sağlayıcıları ve müşteriler arasındaki anlaşmaları kapsar.

Kurs, SLA oluşturmanın önemini vurgular. Katılımcılar, hizmet seviyelerini tanımlamayı öğrenirler. Bu, beklentileri netleştirir. Ayrıca, performans göstergelerini belirleme konusunda bilgi sahibi olurlar. Bu, hizmet kalitesini ölçer.

Eğitim, SLA ihlallerini önleme stratejilerini sunar. Katılımcılar, risk yönetimi tekniklerini keşfederler. Böylece, olası sorunları önceden belirleyebilirler. Ayrıca, SLA raporlama sistemlerini öğrenirler. Bu, sürekli iyileştirme sağlar.

Kurs, müşteri ilişkilerini güçlendirir. Katılımcılar, etkili iletişim yöntemlerini öğrenirler. Bu, anlaşmazlıkları çözer. Ayrıca, SLA revizyon süreçlerini keşfederler. Bu, değişen ihtiyaçlara uyum sağlar.

"Service Level Agreement (SLA) Yönetimi Eğitimi", pratik uygulamalar içerir. Katılımcılar, gerçek dünya senaryoları üzerinde çalışırlar. Böylece, öğrendiklerini pekiştirirler. Ayrıca, SLA müzakerelerini simüle ederler. Bu, onları gerçek durumlar için hazırlar.

Eğitim, hizmet kalitesini artırır. Katılımcılar, SLA'ların önemini anlarlar. Ayrıca, hizmet sağlayıcılar ve müşteriler arasındaki ilişkileri geliştirirler. Kurs, hizmet yönetimi alanında kariyer yapmak isteyenler için idealdir.

Sonuç olarak, bu eğitim, SLA yönetimi konusunda kapsamlı bir bakış sunar. Katılımcılar, etkili SLA'lar oluşturma ve yönetme becerilerini geliştirirler. Ayrıca, hizmet kalitesini sürekli olarak iyileştirmeyi öğrenirler. Eğitim, teorik bilgilerin yanı sıra, pratik uygulamalarla zenginleştirilmiştir. Bu, katılımcıların hizmet sektöründe başarılı olmalarını sağlar. Kurs, hizmet kalitesini garantileyen SLA'ların önemini vurgular. Bu, katılımcıların iş dünyasında değerli beceriler kazanmalarına yardımcı olur.

Neler Öğreneceksiniz

1. SLA Temelleri: SLA'nın temel prensipleri, önemi ve iş süreçlerindeki yeri.
2. SLA Tasarımı ve Uygulaması: SLA'ların nasıl tasarlanacağı ve uygulanacağı.
3. SLA İzleme ve Performans Yönetimi: SLA performansının nasıl izleneceği ve yönetileceği, performans ölçüm araçları ve teknikleri.
4. SLA İhlalleri ve Müşteri İlişkileri: SLA ihlallerinin nasıl önüne geçileceği, müşteri memnuniyetini ve ilişkilerini nasıl güçlendirileceği.
5. SLA Sürekli İyileştirme: SLA süreçlerinin sürekli iyileştirilmesi, etkin geri bildirim mekanizmaları ve iyileştirme stratejileri.



Ön Koşullar

- Temel iş ve hizmet yönetimi bilgisi.
- Müşteri hizmetleri ve ilişkileri yönetimi hakkında genel anlayış.
- İş süreçleri ve performans ölçüm teknikleri hakkında temel bilgi.

Kimler Katılmalı

- SLA yönetimiyle ilgilenen veya bu alanda çalışan IT profesyonelleri.
- Müşteri hizmetleri yöneticileri ve kalite güvence profesyonelleri.
- Proje yöneticileri, iş analistleri ve sistem analistleri.
- SLA'lar ve hizmet seviyesi yönetimi konusunda bilgi ve becerilerini geliştirmek isteyen herkes.

Eğitim İçeriği

- 1. Giriş:**
 - SLA'nın Önemi ve Temel Kavramlar
- 2. SLA Tasarımı ve Uygulaması:**
 - SLA Oluşturma Süreçleri
 - Hizmet Seviyelerinin Belirlenmesi ve Anlaşmaların Yapılandırılması
- 3. SLA İzleme ve Performans Yönetimi:**
 - Performans Ölçüm Araçları ve Teknikleri
 - Performans Raporlama ve Değerlendirme
- 4. SLA İhlalleri ve Müşteri İlişkileri:**
 - SLA İhlallerinin Yönetimi
 - Müşteri Memnuniyeti ve İlişkilerinin Güçlendirilmesi
- 5. SLA Sürekli İyileştirme:**
 - Geri Bildirim Mekanizmaları
 - İyileştirme Stratejileri ve Uygulamaları