

Boken om SLA PDF E-BOK

Per Arvidson,Thomas Carrington,Gustav Johed



Författare: Per Arvidson,Thomas Carrington,Gustav Johed

ISBN-10: 9789175179346

Språk: Svenska

Filstorlek: 3334 KB

BESKRIVNING

Förväntanshantering kring tjänster är ytterst viktig då kundernas nöjdhet med leveransen beror på vad de förväntar sig och hur väl leverantören uppfyller dessa förväntningar. Boken om SLA innehåller samlade erfarenheter kring överenskommelser om tjänster. Beskrivningar av olika aspekter kring SLA såsom innehållet i SLA, mätningar av leveransen, ekonomiuppföljning och förvaltning av SLA är några områden som beskrivs. SLA baserar sig på tjänster, som gärna kan presenteras i en tjänstekatalog, samt hur dessa tjänster hanteras. Det man överenskommer i SLA är innehållet i respektive tjänst, hur leveransen av tjänsten ska göras, vilka tjänstenivåer som ska uppfyllas och vad man ska göra om tjänsteleveransen inte blir enligt överenskommelse. För att säkerställa att tjänsterna är kostnadseffektiva för såväl tjänsteleverantör som för kundens verksamhet har man börjat med processorientering, det vill säga att båda parter börjar definiera respektive arbetssätt med målet att kontinuerligt och ständigt kunna förbättra sig. Författaren har högsta certifieringsnivå som expert på tjänstehantering och har undervisat kring SLA sedan 1998. Han har som verksamhetskonsult i olika organisationer arbetat med tjänstehantering under drygt 20 år och har i denna bok samlat sina erfarenheter kring tjänster. Detta för att kunna dela med sig av sina tankar inom området.

VAD SÄGER GOOGLE OM DEN HÄR BOKEN?

PDF Att vara barn på 1600-talet - media.enlasandeklass.se

Suomen suurimmasta e-kirjakaupasta löydät maan laajimman e-kirja- ja äänikirjavalikoiman. Osta kirja Elisa Kirja -palvelusta milloin vain ja luet tai kuuntelet ...

Slå Er Ner I Det Gröna Och Njut En Picknick. Boka Korg Och Välj Själv ...

Köp Om klockan slutar slå. Klockan tickade som om den aldrig gjort något annat efter att Josef slutligen bytt batteri på den. Den nu pensionerade ...

Ny bok om en kyrkbys historia - Skaraborgs Allehanda - sla.se

Köp nya billiga böcker online. Besök vår online bokhandel och se våra fantastiska bokerbjudanden hos Plusbok. ... 12 valpkul böcker om Chase, ...

LÄS MER