

Service Level Management

podnieś wyniki organizacji dzięki
sprawnemu zarządzaniu
poziomem usług!

W złożonym świecie biznesowym efektywne zarządzanie usługami i zapewnienie ich najwyższej jakości stało się kluczowe dla sukcesu każdej organizacji. Departamenty rozliczania usług odgrywają centralną rolę, umożliwiając precyzyjne definiowanie, monitorowanie i rozliczanie poziomów usług zgodnie z ustalonymi umowami SLA (Service Level Agreement), wskaźnikami SLO (Service Level Objectives) oraz KPI (Key Performance Indicators).

SLA



SERVICE LEVEL AGREEMENT

the agreement you make with your clients or users

SLOs



SERVICE LEVEL OBJECTIVES

the objectives your team must hit to meet that agreement



Wyzwania

Implementacja Systemu Zarządzania Poziomem Usług (SLA - Service Level Management) jest kluczowa dla optymalizacji operacji i podniesienia efektywności organizacji. Wyzwanie leży nie tylko w precyzyjnym definiowaniu SLA i integracji z istniejącymi systemami, ale także w zarządzaniu oczekiwaniami i zapewnieniu zrozumienia celów na wszystkich szczeblach organizacji. Kluczowa jest tu sama analiza operacyjna i zapewnienie elastyczności systemu, dbając o równoczesną motywację zespołów, zarządzanie zmianą, ryzykiem i zgodność z regulacjami. Sukces zależy od ciągłej optymalizacji systemu i maksymalizacji korzyści z jego wdrożenia.

Nasza propozycja

W Ingrifo spotykamy się z podobnymi wyzwaniami na co dzień u naszych klientów z różnych sektorów. Nasze wsparcie odbywa się na każdym etapie - od konsultingu i audytu, poprzez wdrożenie, aż po utrzymanie i rozwój. W swojej ofercie skupiamy się na wszystkim co istotne, aby optymalnie wdrożyć i utrzymywać systemy SLM:

1. Wsparcie w budowie optymalnej organizacji SLM

Proces u klienta zaczynamy od zdefiniowania i ustanowienia struktury organizacyjnej centrum SLM, co obejmuje przydzielanie odpowiedzialności, określanie ról i zadań oraz ustalanie linii komunikacyjnych. To fundament, na którym opiera się całe centrum.

2. Definiowania wymagań dla umów SLA, wskaźników SLO oraz KPI

Kolejnym krokiem jest budowa przejrzystego i efektywnego procesu definiowania wymagań dla umów SLA, wskaźników SLO oraz KPI. Pomagamy w identyfikacji kluczowych obszarów usług, w ustalaniu standardów jakości, a także w formułowaniu jasnych i mierzalnych wskaźników, które będą podstawą do monitorowania i rozliczania poziomów usług.

3. Opracowanie algorytmów rozliczania wskaźników SLO/KPI

Raz ustanowione wskaźniki potrzebują skutecznych algorytmów rozliczania. Nasze doradztwo obejmuje projektowanie i implementację algorytmów, które zapewniają sprawiedliwe i precyzyjne rozliczanie wskaźników SLO/KPI, uwzględniając specyfikę różnych usług i oczekiwania klientów.

4. Wsparcie przy wyborze i wdrożeniu narzędzi

Do efektywnego funkcjonowania SLM, niezbędne są odpowiednie narzędzia. Oferujemy wsparcie zarówno przy wyborze nowych, jak i wykorzystaniu już istniejących w organizacji narzędzi do monitorowania, rozliczania oraz prezentacji wskaźników. Pomagamy również w integracji z obecnym ekosystemem IT, zapewniając jednocześnie, że wybrane rozwiązania spełnią wszystkie wymagania SLM.



Przykłady wdrożeń dla naszych klientów

Budowa systemu monitorowania i rozliczania umów dla klienta z sektora ubezpieczeniowego.

Podczas wdrożenia projektu duży nacisk został położony na rozliczanie wskaźników i departamentów. W tym obszarze, system rozliczania wskaźników, stał się podstawą do obiektywnej oceny wydajności poszczególnych departamentów oraz sprawiedliwego systemu premiowania pracowników.

15% o tyle wzrosła wydajność pracy w organizacji dzięki precyzyjnemu monitorowaniu.

10% o tyle poprawiła się motywacja pracowników w reakcji na sprawiedliwy system premiowy.

Oczywiście oba wskaźniki wpłynęły na wzrost satysfakcji klientów.

Podsumowanie

Strategiczne podejście do zarządzania poziomem usług pozwala na identyfikację i eliminację słabych punktów, optymalizację procesów oraz zwiększenie konkurencyjności na rynku. Wpływa również pozytywnie na budowanie trwałych relacji z klientami oraz motywację i zaangażowanie pracowników, co jest kluczem do osiągnięcia długotrwałego sukcesu.

Chcesz dowiedzieć się więcej o tym, jak SLM może usprawnić Twoją organizację?

Skontaktuj się z nami!

sales@ingrifo.com