

Модель процесса SLM



ВХОДЫ SLM:

- Требования к уровню услуг (Service Level Requirements - SLR)



РОЛИ:

Менеджер процесса SLM
Управляющий каталогом сервисов
Менеджер уровня обслуживания (исполнитель)

- Составление каталога услуг
- Сбор требований к уровню услуг
- Подготовка и согласование соглашения об уровне услуг
- Составление программы улучшения сервиса
- Подготовка программы обеспечения качества услуг
- Аудит и отчетность



ВЫХОДЫ SLM:

- Соглашение об уровне услуг (Service Level Agreement — SLA)
- Актуальный каталог услуг (Service Catalog)
- Программа улучшения сервиса (Service Improvement Program — SIP)
- План обеспечения качества услуг (Service Quality Plan — SQP)
- Операционные соглашения об уровнях услуг (Operational Level Agreement — OLA)
- Внешние договора (Underpinning contract — UC)

Практическая работа – 02/02



Управление Уровнем Сервиса

(Service Level Management (SLM))

Практика, итоги, вопросы...

№ №	Критерии и аргументы	Вариант MAX	Вариант MIN	Вариант ALT
	Описание решения:			
	Затраты:			
	Эконом. эффект:			
	Риски:			