

FORMACIÓN E-LEARNING

Curso Online de Desarrollo y Gestión de Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS)

Contiene ejemplos de aplicación de ANS en la contratación y subcontratación de servicios varios, TICS, mantenimiento, etc.

→ Para aprender a realizar y gestionar contratos que garanticen el funcionamiento de equipos, aplicaciones y servicios básicos por parte de los proveedores en la empresa.



Iniciativas Empresariales

| estrategias de formación



MANAGER
BUSINESS
SCHOOL

Tel. 900 670 400 - attcliente@iniciativasempresariales.com
www.iniciativasempresariales.com

BARCELONA - BILBAO - MADRID - SEVILLA - VALENCIA - ZARAGOZA



Presentación

A lo largo de las 3 últimas décadas, las operaciones de externalización han ido creciendo de forma exponencial en todos los sectores y tipos de empresa. Para asegurar el éxito del traspaso de actividades, resulta clave poder establecer un marco claro y transparente en cuanto a los roles y responsabilidades de cada una de las partes implicadas.

Es por ello que, en vez de los tradicionales contratos, se ha ido firmando de forma cada vez más generalizada los famosos Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS). Los ANS's no son una simple moda, sino una herramienta, o mejor dicho, un ejercicio altamente estratégico y sin duda complejo basado en los conceptos de mejora continua y partenariado para lograr una mayor integración del proveedor dentro de la organización.

Por todo ello, es preciso saber definir, firmar y gestionar estos ANS's. La experiencia nos demuestra que la gran mayoría de los clientes no saben realmente cómo proceder y los proveedores, que suelen saber más que los propios clientes, se aprovechan de una posición de fuerza.

Este curso le permitirá conocer en detalle las bases, el contenido, las ventajas y posibles trampas de un ANS así como cada una de las etapas a poner en marcha para desarrollarlo e implementarlo. Todo ello aplicado de una manera totalmente práctica y con numerosos ejemplos de cláusulas, niveles de servicio, reportings, indicadores clave de rendimiento, penalizaciones, etc...

La Educación On-line

Los cursos e-learning de Iniciativas Empresariales le permitirán:

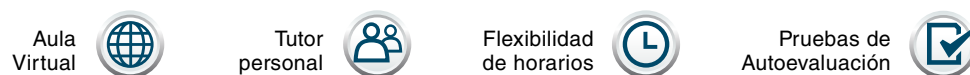
- ➔ La posibilidad de escoger el momento y lugar más adecuado.
- ➔ Interactuar con otros estudiantes enriqueciendo la diversidad de visiones y opiniones y su aplicación en situaciones reales.
- ➔ Trabajar con más y diversos recursos que ofrece el entorno on-line.
- ➔ Aumentar sus capacidades y competencias en el puesto de trabajo en base al estudio de los casos reales planteados en este curso.

Método de Enseñanza

El curso se realiza on-line a través de la plataforma *e-learning* de Iniciativas Empresariales que permite, si así lo desea, descargarse los módulos didácticos junto con los ejercicios prácticos de forma que pueda servirle posteriormente como un efectivo manual de consulta.

A cada alumno se le asignará un tutor que le apoyará y dará seguimiento durante el curso, así como un consultor especializado que atenderá y resolverá todas las consultas que pueda tener sobre el material docente.

El curso incluye:



Contenido y Duración del Curso

El curso tiene una duración de 50 horas y el material didáctico consta de:

Manual de Estudio

Corresponde a todas las materias que se imparten a lo largo de los 4 módulos de formación práctica de que consta el curso Desarrollo y Gestión de Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS).

Material Complementario

Incluye ejemplos, casos reales, tablas de soporte, etc. sobre la materia con el objetivo de ejemplificar y ofrecer recursos para la resolución de las problemáticas específicas en la gestión del ANS.

Ejercicios de Seguimiento

Corresponden a ejercicios donde se plantean y solucionan determinados casos referentes a la gestión del ANS.

Pruebas de Autoevaluación

Para la comprobación práctica de los conocimientos que Ud. va adquiriendo.

Curso Bonificable



Este curso le permitirá saber y conocer:

- Qué es un Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS).
- En qué medida la gestión de un ANS es un ejercicio estratégico para compras con claras ventajas para la organización y el proveedor.
- Qué diferencias encontramos entre un contrato, un acuerdo de nivel de servicio y los indicadores clave de desempeño.
- Cómo se define, redacta y negocia un ANS: prerequisites, etapas y consejos.
- Cuáles son las principales cláusulas del contrato y del ANS.
- Cuándo y bajo qué criterios se puede y debe acordar y gestionar un ANS.
- El análisis de los conceptos relacionados con las principales cláusulas de un contrato y con cada uno de los 6 capítulos que componen un ANS.
- Cómo monitorizar los niveles de servicio.
- Cómo manejar el tema de las posibles penalizaciones.
- Ejemplos reales y muy prácticos de cláusulas, niveles de servicio y KPIs.

La correcta gestión del ANS es un aspecto crítico para el éxito de las estrategias de externalización o subcontratación.

Dirigido a:

Responsables de Compras, Responsables de Informática, Mantenimiento, Producción, Logística y, en general, a todas aquellas personas con responsabilidad en la selección y contratación y supervisión de servicios de outsourcing.

Contenido del curso

→ MÓDULO 1. Introducción y definiciones

5 horas

A lo largo de las tres últimas décadas las operaciones de externalización han ido creciendo de forma exponencial. Para poder formalizar estos transfers de actividades y, reemplazando los tradicionales contratos, se han ido firmando los famosos Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS).

Este módulo sirve de introducción a esta formación sobre Contrato y Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS).

1.1. Contexto:

1.1.1. Contratos.

1.1.2. Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS).

1.1.3. ANS: ¿moda o uso eficiente? ¿Firma o gestión de ANS?

1.1.4. Humildad y tener en cuenta la experiencia de los proveedores.

1.1.5. Un ejercicio estratégico: no hay que perder el tiempo.

1.2. Definiciones:

1.2.1. Contrato.

1.2.2. Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS).

1.2.3. KPI's (Key Performance Indicators o Indicadores Clave de Desempeño o Rendimiento).

→ MÓDULO 2. Firma y gestión de un ANS

15 horas

En este módulo se intenta clarificar la diferencia entre la firma y la gestión de un ANS. Asimismo se analiza cuándo acordar y gestionar un ANS detallando los varios criterios que existen y qué hay que tener en cuenta durante el proceso de redacción y negociación del ANS.

2.1. Firma vs Gestión.

2.2. Cuándo gestionar un ANS:

2.2.1. Grado de madurez de la función de compras: sourcing y más adelante.

2.2.2. Palancas de compras.

2.2.3. Tipo de proveedores.

2.3. Los pasos para firmar y gestionar un contrato y ANS:

2.3.1. Antes de empezar.

2.3.2. Durante el proceso de redacción y negociación del ANS.

Contenido del curso

2.3.3. Gestión de un ANS:

2.3.3.1. Mecanismos de comunicación.

2.3.3.2. Intercambio de información.

2.3.3.3. Integrar los distintos equipos de trabajo de ambas empresas.

2.3.3.4. Aprovechar las competencias, las capacidades de la red de proveedores.

2.3.3.5. Visualización del ANS, KPI's, éxitos, fallos, planes de mejora.

2.3.3.6. Premios a los mejores proveedores.

→ MÓDULO 3. Cláusulas del contrato y del ANS

20 horas

En este módulo se explican todas las cláusulas que pueden componer un contrato y cada uno de los distintos elementos que componen los capítulos de un ANS.

3.1. Principales cláusulas del contrato:

3.1.1. Introducción y cláusulas de proceso.

3.1.2. Obligaciones de ambas partes.

3.1.3. Varios.

3.2. Los 6 capítulos de un ANS:

3.2.1. Definición y perímetro del servicio.

3.2.2. Performance, Tracking, Reporting.

3.2.3. Relación, gestión de la cuenta, niveles de servicio / calidad / resolución de las incidencias.

3.2.4. Compensación, penalizaciones, bonus.

3.2.5. Seguridad.

3.2.6. Obligaciones del cliente.

3.3. Tabla resumen contrato y ANS.

Contenido del curso

→ MÓDULO 4. Niveles de servicio, Reporting y KPI's

10 horas

En este módulo se analizan varios ejemplos de niveles de servicio, reporting y KPI's que forman parte del capítulo 2 de un ANS (performance, tracking y reporting), y se comentará el tema de las penalizaciones que forman parte del capítulo 4 (compensación económica, penalizaciones y bonus).

- 4.1. Introducción.
- 4.2. Niveles de Servicio.
- 4.3. Reporting.
- 4.4. KPI's.
- 4.5. Penalizaciones.



Autor

El contenido y las herramientas pedagógicas del curso Desarrollo y Gestión de Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS) han sido elaboradas por un equipo de especialistas dirigidos por:

→ Stéphane Morel

Diplomado por la Escuela de Comercio de Lille. Máster especializado en compras por el MAI de Burdeos, cuenta con una amplia experiencia en el área de compras, donde en los últimos 10 años, ha ocupado diferentes puestos en Dirección y Jefatura de Compras en multinacionales del sector de la Automoción.

Especialista en mejorar el posicionamiento y la eficiencia de Compras mediante la reingeniería de la función, la gestión del cambio, el partenariado, el pensamiento comercial, la capacidad de influencia y el liderazgo de equipos.

El autor y su equipo de colaboradores estarán a disposición de los alumnos para resolver sus dudas y ayudarles en el seguimiento del curso y el logro de objetivos.

Titulación

Una vez realizado el curso el alumno recibirá el diploma que le acredita como **experto en Desarrollo y Gestión de Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS)**. Para ello, deberá haber cumplimentado la totalidad de las pruebas de evaluación que constan en los diferentes apartados. Este sistema permite que los diplomas entregados por Iniciativas Empresariales y Manager Business School gocen de garantía y seriedad dentro del mundo empresarial.

