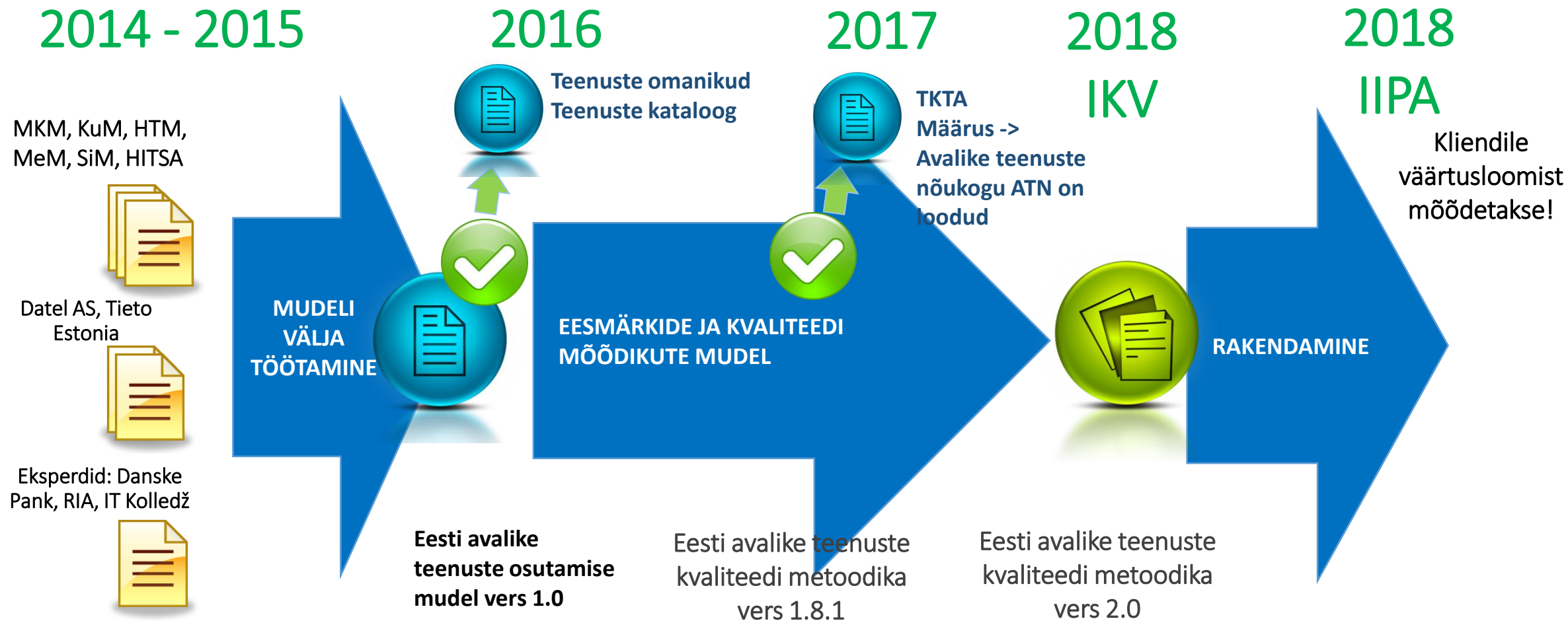




Teenuste kvaliteet

Teenuste tööühm

Teenuste töörihm



Vers 1.8.1 sisaldab

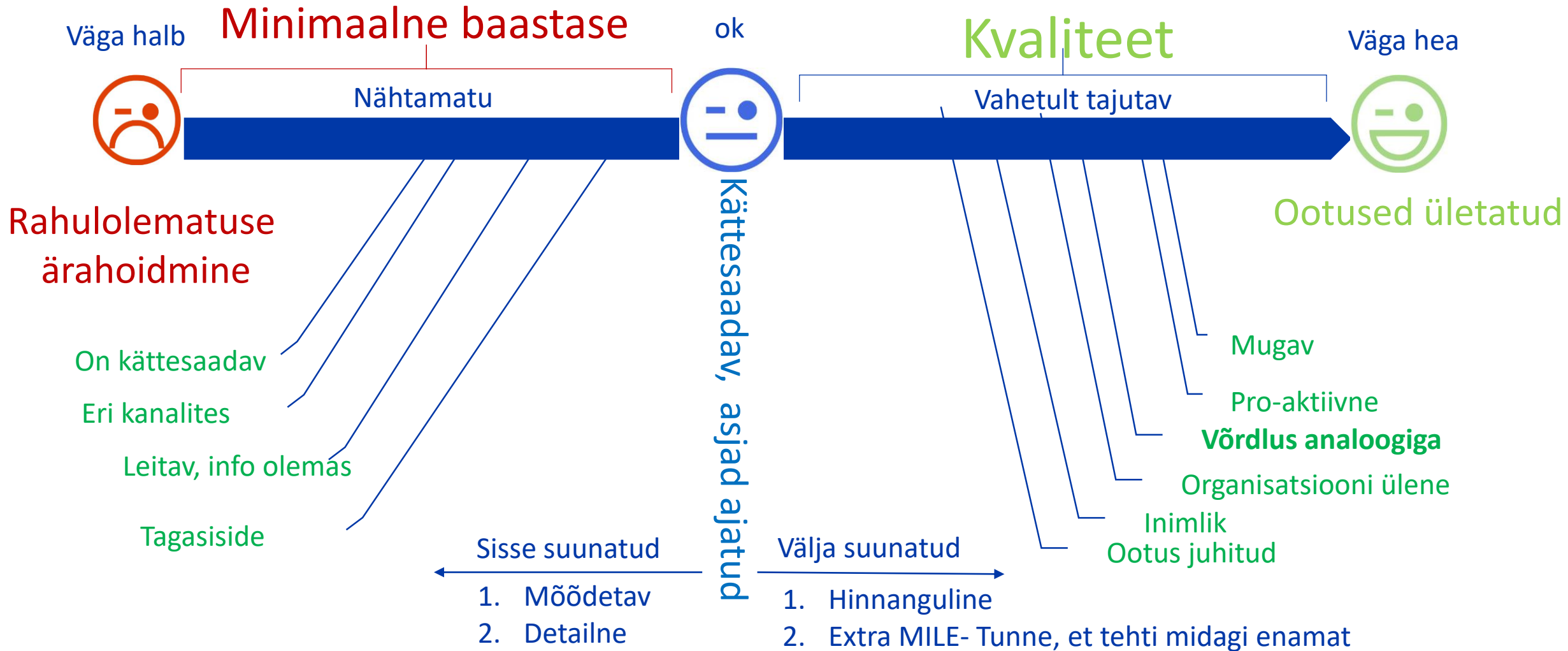
Teenuste kvaliteedi maatriks

- Ühiskondlik (mitme org peale) väärtus – Makrotasand (5 aasta vaade)
- Lubadus kliendile (SLA) – Mesotasand (1 aasta vaade)
- Org sisene kvaliteedi süsteem – mikrotasand (arendustsükli vaade)
- <https://docs.google.com/spreadsheets/d/1fP4hdIVu4SPxt8HS24GVEkacR42vHJSSwxYCduDIIBo/edit#gid=0>

Teenuste kvaliteedi mudel

- Teenuse kvaliteedi mõiste ja kvaliteetsete teenuste skaala
- Kliendi tajus vs organisatsioonide struktuurid
- Teekaart (Roadmap) rakendamiseks
- Teenuste organisatsiooni põhitunnused
- Kus ma tean, et oleme kohal?
- Kogumik parimate praktikate näiteid
- <https://docs.google.com/document/d/1SCmRzybW09kHILfXrmG34YJa1C2WlLcAL0TKyCubZ3U/edit>

Teenuste kvaliteedi skaala (Mudel)



Kuidas edasi?



1) Mudel ja maatriks on ATN esitamiseks valmis

veebruari

märts

aprill

Mai

3) Rakendamiseks valmis

juuni

1) ATNis
heakskiidetud

