



« :
 »
 , 4- NOA ,
 :
 :
 (4 ,4) – 96 000
 2-
 :
Chris Halward,
 NOA Pathway
Bharat Vagadia, NOA NOA,
 NOA

«
 » –
 (),
 - ,
 .
 :
 • -
 •
 •
 •
Win-Win
 C 4-
 Pathway (). NOA

(Middlesex University,).

- ,
- - ,

1.

-
- : (Governance)
-
-
-
-
- , ,
-

, (, ,) .

« , » ,

- , .

2.

(Governance)

-
- ?
- « » « »:
- ,
-
- ?
-

• , .

• , .

• , .

• , .

• , .

3.

- , KPIs ,
- ,
-
-

(KPI), (SLA)

SLA

SLA

4.

-
- BS 11000, ,
- :
- ? ?
- ?
- ,

• ,

• BS 1000

• ,

• ,

• ,

Chris Halward (),

NOA Pathway



20 NOA

Middlesex (.)

NOA Pathway.

NOA Pathway,
TrueNorth,

Dr. Bharat Vagadia (),

NOA

NOA.

Op2i,

ITU

(Managed Services)

12

SLA

PhD

«

»,

2011 .

(NOA) -

25

European Outsourcing

Association.

NOA

350

« » -

« »

« »

(CEE Outsourcing Competence

Centre) –

(ITO, BPO, KPO, HRO)

+ 7 (499) 488-03-54

e-mail: info@astra-partners.ru
www.astra-partners.ru