



دورة في صياغة و إدارة اتفاقية مستوى الخدمة SLA



AGILE LEADERS
Training Center

دورة في صياغة و إدارة اتفاقية مستوى الخدمة SLA

نظرة عامة على الدورة:

تركز الدورة على الآليات الدقيقة لإدارة اتفاقيات مستوى الخدمة SLA من منظور المؤسسة. تتعمق هذه الدورة في مؤشرات الجودة والأداء، ومراقبة الخدمة، وكيفية تكاملها ضمن تعقيدات المؤسسة الأوسع. كما تتضمن التدريب على التفاوض في اتفاقيات مستوى الخدمة، سيحصل المشاركون على رؤى عملية في تطوير اتفاقية مستوى الخدمة.

الجمهور المستهدف:

- مديرو اتفاقيات مستوى الخدمة
- المحترفون في خدمات الشبكة
- محللو تطبيقات الأعمال
- مخططو موارد المؤسسة
- التنفيذيون في ضمان الجودة
- مسؤولو الأمان

الأقسام المستهدفة:

- تكنولوجيا المعلومات وخدمات الشبكة
- تطوير تطبيقات الأعمال
- تخطيط موارد المؤسسة
- ضمان الجودة
- مراقبة الخدمة والتقارير
- الأمان والامتثال

القطاعات المستهدفة:

- الاتصالات
- خدمات تكنولوجيا المعلومات والاستشارات
- الخدمات المصرفية والمالية
- التجارة الإلكترونية والتجزئة
- الهيئات الحكومية وما في حكمها

أهداف الدورة:

في نهاية هذه الدورة سيتمكن المشاركون من:



- فهم شامل لهيكل المؤسسة وتأثيره على إدارة اتفاقيات مستوى الخدمة.
- إتقان مراقبة الخدمة، حساب الوفرة، وإعداد التقارير عن العمليات.
- ادراك رؤى حول تفاوض اتفاقيات مستوى الخدمة في المؤسسات وعوامل تدهور الخدمة.

منهجية التدريب:

سيتمتع المشاركون في تجربة تفاعلية، تتألف من دراسات حالة تعكس التحديات الواقعية للمؤسسات. ستضمن جلسات التغذية الراجعة الدورية تحقيق أهداف الدورة مع التركيز بعناية على معادلات الجودة و معاييرها. ستتناول الدورة التحديات و الصعوبات و كيفية تجاوزها عند صياغة و/أو إدارة اتفاقيات مستوى الخدمة SLA.

أدوات الدورة:

- قوالب إعداد التقارير عن العمليات
- دراسات حالة حول تفاوض اتفاقيات مستوى الخدمة في المؤسسات
- قوائم تحقق لمؤشرات الجودة والأداء
- دليل شامل عن المصطلحات والتعريفات في إدارة اتفاقيات مستوى الخدمة

محتوى الدورة:

اليوم 1: مقدمة في تعقيدات المؤسسة

- **الموضوع 1:** مقدمة في التعقيد المؤسسي وأسبابها
- **الموضوع 2:** استعراض التعقيد المؤسسي
- **الموضوع 3:** فهم مصادر الخدمة
- **الموضوع 4:** المؤشرات الرئيسية للجودة والأداء
- **الموضوع 5:** مفهوم الجودة ورسم خرائطها
- **المراجعة:** ملخص تعقيدات المؤسسة ومكوناتها

اليوم 2: فهم جوانب جودة الخدمة والأمان

- **الموضوع 1:** نظرة عامة على جودة الخدمة
- **الموضوع 2:** أهمية الأمان في المؤسسة
- **الموضوع 3:** إجراءات التدريب وأهميتها
- **الموضوع 4:** إلغاء التفعيل وأفضل الممارسات
- **المراجعة:** التفاعل بين جودة الخدمة والأمان في المؤسسات

اليوم 3: هيكل المؤسسة وإدارة اتفاقيات مستوى الخدمة

- **الموضوع 1:** مقدمة في وجهة نظر المؤسسة
- **الموضوع 2:** تطبيقات الأعمال في المؤسسة
- **الموضوع 3:** الخدمات التجارية
- **الموضوع 4:** مقدمة في إدارة تقارير اتفاقيات مستوى الخدمة



- **الموضوع 5:** مراقبة الخدمة في اتفاقيات مستوى الخدمة
- **المراجعة:** فهم المشهد لهيكل المؤسسة وإدارة اتفاقيات مستوى الخدمة

اليوم 4: تطوير اتفاقيات مستوى الخدمة وسيناريوهات الاستخدام

- **الموضوع 1:** عملية إعداد التقارير عن اتفاقيات مستوى الخدمة
- **الموضوع 2:** عملية تطوير اتفاقيات مستوى الخدمة
- **الموضوع 3:** مقدمة في اتفاقيات مستوى الخدمة في المؤسسة
- **الموضوع 4:** سيناريو الاستخدام: كيفية التنفيذ
- **المراجعة:** توافق تطوير اتفاقيات مستوى الخدمة مع سيناريوهات العالم الواقعي

اليوم 5: استمرار سيناريوهات الاستخدام والمواضيع الخاصة

- **الموضوع 1:** المفاوضات وكيفية تجاوز العقبات
- **الموضوع 2:** تحديد معايير KPI/KQI
- **الموضوع 3:** فئة المعاملات الست ونموذج KPI/KQI
- **الموضوع 4:** المصطلحات، التعريفات، والاختصارات
- **المراجعة:** تلخيص المفاهيم الرئيسية ومناقشتها

كيف تختلف هذه الدورة عن دورات اتفاقيات مستوى الخدمة الأخرى:

تتعمق هذه الدورة في المنظور المؤسسي، مقدمة رؤى تجمع بين النظرية والتطبيق العملي. سيتقن المشاركون تطوير وإدارة مؤشرات الجودة والأداء، و مهارات مراقبة الخدمة ومهارات صياغة وإدارة اتفاقيات مستوى الخدمة SLA، و التفاوض الفعال عند تطويرها.

WHO WE ARE

Agile Leaders is a renowned training center with a team of experienced experts in vocational training and development. With 20 years of industry experience, we are committed to helping executives and managers replace traditional practices with more effective and agile approaches.

OUR VISION

We aspire to be the top choice training provider for organizations seeking to embrace agile business practices. As we progress towards our vision, our focus becomes increasingly customer-centric and agile.

OUR MISSION

We are dedicated to developing value-adding, customer-centric agile training courses that deliver a clear return on investment. Guided by our core agile values, we ensure our training is actionable and impactful.

WHAT DO WE OFFER

At Agile Leaders, we offer agile, bite-sized training courses that provide a real-life return on investment. Our courses focus on enhancing knowledge, improving skills, and changing attitudes. We achieve this through engaging and interactive training techniques, including Q&As, live discussions, games, and puzzles.



AGILE LEADERS
Training Center

CONTACT US

 UAE, Dubai Investment Park First

 +971585964727
+447700176600

 sales@agile4training.com



Gamified and Interactive Training

We understand that training delivery can be challenging, both online and offline. To ensure engagement and achieve learning objectives, we have developed our own activities and collaborated with industry-leading solutions to gamify our training sessions. This approach increases interaction levels and guarantees effective learning outcomes.



Our Training Categories

We cover a wide range of training categories to cater to different needs and interests

Branding, Marketing, Customer Relations, & Sales Programs	Political & Public Relations Programs
Finance and Accounting Programs	Project Management Programs
Human Resources Management Programs	Quality & Process Management
Management & Leadership Programs	Self-Development Programs

Join Agile Leaders today and embark on a transformative journey towards becoming a more agile and effective leader. Experience our customer-centric approach, actionable training, and guaranteed return on investment. Let us help you unleash your full potential in the dynamic business landscape.



Where to Find Us

You can join our training programs at our centers located in

We also offer online training sessions through the Zoom platform.



										
Malaysia	Morocco	Spain	France	UK	Italy	Egypt	Turkey	Georgia	Azerbaijan	UAE
Kuala Lumpur	Casablanca	Barcelona	Paris	London	Rome	Cairo Sharm El-Sheikh	Istanbul	Tbilisi	Baku	Dubai



UAE, Dubai Investment
Park First



+971585964727
+447700176600



sales@agile4training.com