



# دورة في صياغة و إدارة اتفاقية مستوى الخدمة SLA



**AGILE LEADERS**  
Training Center

23 - 27 Feb 2027  
ميلان



## دورة في صياغة و إدارة اتفاقية مستوى الخدمة SLA

المرجع: 19\_11589 التاريخ: 23 - 27 Feb 2027 الموقع: ميلان الرسوم: Euro 5700

### نظرة عامة على الدورة:

تركز الدورة على النليات الدقيقة لإدارة اتفاقيات مستوى الخدمة SLA من منظور المؤسسة. تتعمق هذه الدورة في مؤشرات الجودة والنداء، ومراقبة الخدمة، وكيفية نكاملها ضمن تعقيدات المؤسسة النوسع. كما تتضمن التدريب على التفاوض في اتفاقيات مستوى الخدمة ، سيحصل المشاركون على روى 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 النمان

### الأقسام المستهدفة:

- تكنولوجيا المعلومات وخدمات الشبكة
- تطوير تطبيقات الأعمال
- تخطيط موارد المؤسسة
- ضمان الجودة
- مراقبة الخدمة والتقارير
- النمان 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 لميكل 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:

سيتعلم المشاركون في تجربة تفاعلية، تتألف من دراسات حالة تعكس التحديات الواقعية للمؤسسات. ستضمن جلسات التغذية الراجعة الدورية تحقيق أهداف الدورة مع التركيز بعناية على معدلات 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 والنداء
- 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 والنداء
- الموضوع 5: مفهوم الجودة ورسم خرائطها
- المراجعة: ملخص تعقيدات المؤسسة ومكوناتها

### اليوم 2: فهم جوانب جودة الخدمة والذهان

- الموضوع 1: نظرة عامة على جودة الخدمة
- الموضوع 2: أهمية الذهان في المؤسسة
- الموضوع 3: إجراءات التدريب وأهميتها
- الموضوع 4: إلغاء التفعيل وأفضل الممارسات
- المراجعة: التفاعل بين جودة الخدمة والذهان 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: استعراض 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 والنداء، و مهارات مراقبة الخدمة ومهارات صياغة وإدارة اتفاقيات مستوى الخدمة SLA، و التفاوض الفعال عند تطويرها.

## فئات الدورات التدريبية

|                                                    |                                                     |
|----------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|
| الدورات التدريبية في مجال البيئة والاستدامة        | دورات إدارة الجودة وتطوير العمليات                  |
| دورات إدارة و تحليل البيانات ودورات علم البيانات   | دورات إدارة و تطوير الموارد البشرية                 |
| دورات الذهن السيرياني ودورات تقنية المعلومات       | دورات الاتصال الجماهيري و السياسات والعلاقات العامة |
| دورات التدريب القانوني والهشتريات والتعاقدات       | دورات التسويق وإدارة علاقات العملاء وإدارة المبيعات |
| دورات الحوكمة وإدارة المخاطر والامتثال             | دورات السكرتارية و إدارة المكاتب                    |
| دورات الصحة والسلامة والذهن المهني                 | دورات الصيانة ودورات المجالات الهندسية المتنوعة     |
| دورات المحاسبة و التهويل و دورات الإدارة المالية   | دورات المهارات الشخصية وتطوير الذات                 |
| دورات في مجالات القيادة والإدارة                   | دورات معتمدة من قبل هيئات دولية                     |
| دورات مكتب إدارة المشاريع وإدارة المشاريع الرشيقية |                                                     |



## معدن التدريب

|                                      |                                         |                                    |
|--------------------------------------|-----------------------------------------|------------------------------------|
| أكر<br>غانا                          | أثينا<br>اليونان                        | أبوظبي<br>الإمارات العربية المتحدة |
| الجبيل<br>المملكة العربية السعودية   | استنبول<br>تركيا                        | أهستردام<br>هولندا                 |
| الرياض<br>المملكة العربية السعودية   | الدوحة<br>قطر                           | الدار البيضاء<br>المغرب            |
| المنامة<br>مملكة البحرين             | الكويت<br>الكويت                        | القاهرة<br>مصر                     |
| بانكوك<br>تايلند                     | باكو<br>أذربيجان                        | باريس<br>فرنسا                     |
| برلين<br>ألمانيا                     | برشلونة<br>إسبانيا                      | براغ<br>جمهورية التشيك             |
| تيليسي<br>جورجيا                     | بوكيت<br>تايلاند                        | بورتو<br>البرتغال                  |
| جنيف<br>سويسرا                       | جاكارتا<br>جمهورية إندونيسيا            | تورنتو<br>كندا                     |
| روما<br>إيطاليا                      | حلي<br>الإمارات العربية المتحدة         | جوهانسبرغ<br>جنوب أفريقيا          |
| سنغافورة<br>سنغافورة                 | سان دييغو<br>الولايات المتحدة الأمريكية | زنجان<br>تنزانيا                   |
| شيكاغو<br>الولايات المتحدة الأمريكية | شرم الشيخ<br>مصر                        | سيول<br>كوريا الجنوبية             |
| طوكيو<br>اليابان                     | طشقند<br>أوزبكستان                      | طرابزون<br>تركيا                   |
| فرانكفورت<br>ألمانيا                 | عن بعد<br>منصة زووم                     | عمان<br>المملكة الأردنية الهاشمية  |

## مدن التدريب

|                          |                                       |                    |
|--------------------------|---------------------------------------|--------------------|
| كيب تاون<br>جنوب افريقيا | كوالالمبور<br>ماليزيا                 | فيينا<br>النمسا    |
| لندن<br>المملكة المتحدة  | لشبونة<br>البرتغال                    | لانكاوي<br>ماليزيا |
| مسقط<br>سلطنة عمان       | هدريد<br>اسبانيا                      | ماربيا<br>اسبانيا  |
| ميونخ<br>ألمانيا         | ميلان<br>إيطاليا                      | مونترو<br>سويسرا   |
|                          | نيويورك<br>الولايات المتحدة الأمريكية | نيروبي<br>كينيا    |