



دورة في صياغة و إدارة اتفاقية مستوى الخدمة SLA



AGILE LEADERS
Training Center

20 - 24 Jul 2027
أبوظبي

دورة في صياغة و إدارة اتفاقية مستوى الخدمة SLA

المرجع: 19_74790 التاريخ: 20 - 24 Jul 2027 الموقع: أبوظبي الرسوم: Euro 4500

SLA Management Enterprise Perspective Training Course Overview:

The "SLA Management Enterprise Perspective Training Course" is an exhaustive enterprise training management program, focusing on the intricate complexities of Service Level Agreement SLA management from an enterprise perspective. As businesses grow, understanding the nuances of Business Applications, Network Services, and Enterprise Structure becomes paramount. This course dives deep into Quality and Performance Indicators, Service Monitoring, and how they integrate within the broader Enterprise Complexity. With modules on Enterprise SLA Negotiation and Service Resources, participants will gain hands-on insights into Availability Calculation, Security Measures, and SLA Development Process. Furthermore, training and development sessions will shed light on TCP Based Application Models and the relevance of Peer-to-Peer Networking in the modern enterprise landscape.

Target Audience:

- SLA Managers
- Network Services Professionals
- Business Application Analysts
- Enterprise Resource Planners
- Quality Assurance Executives
- Security Officers focusing on SLA

Targeted Organizational Departments:

- IT & Network Services
- Business Application Development
- Enterprise Resource Planning
- Quality Assurance
- Service Monitoring and Reporting
- Security and Compliance

Targeted Industries:

- Telecommunications
- IT Services & Consulting
- Banking and Financial Services
- Large-scale Manufacturing
- E-commerce and Retail

Course Offerings:

- Comprehensive understanding of Enterprise Structure and its influence on SLA Management. •
- Hands-on exercises on Service Monitoring, Availability Calculation, and Process Reporting. •
- Insights into Enterprise SLA Negotiation and Service Degradation Factors. •
- Techniques in Peer-to-Peer Networking and TCP-Based Application Models. •
- Application of Naval Communications, Remote Office Voice & Data Integration in SLA frameworks. •

Training Methodology:

Participants will delve into an interactive learning experience, comprising case studies reflecting real-world enterprise challenges. Group work will emphasize the importance of collaborative SLA development processes. Regular feedback sessions ensure that learning objectives are met while keeping a keen eye on Quality Equations and Measurement. Special modules will address the unique challenges posed by Network Services and Enterprise Complexity, using state-of-the-art service measurement techniques.

Course Toolbox:

- Process Reporting Templates •
- Case Studies on Enterprise SLA Negotiation •
- Checklists for Quality and Performance Indicators •
- Comprehensive guide on Terms and Definitions in SLA Management •

Course Agenda:

Day 1: Introduction to Enterprise Complexity

- : Introduction to the Workshop and Its ObjectivesTopic 1 •
- : Exploring Enterprise ComplexityTopic 2 •
- : Understanding Service ResourcesTopic 3 •
- : Key Quality and Performance IndicatorsTopic 4 •
- : Quality Concept and MappingTopic 5 •
- : Summary of Enterprise Complexity and its ComponentsReflection & Review •

Day 2: Understanding QoS and Security Aspects

- : Overview of Quality of ServiceTopic 1 •
- : Importance of Security in an EnterpriseTopic 2 •
- : Training Procedures and ImportanceTopic 3 •
- : Decommissioning and Best PracticesTopic 4 •
- : Methodology in Enterprise ManagementTopic 5 •
- : The Interplay Between QoS and Security in EnterprisesReflection & Review •

Day 3: Enterprise Structure and SLA Management

- Introduction to Enterprise ViewTopic 1
- Business Applications in an EnterpriseTopic 2
- Business ServicesTopic 3
- Introduction to SLA Management and ReportingTopic 4
- Service Monitoring in SLATopic 5
- Understanding the Landscape of Enterprise Structure and SLA ManagementReflection & Review

Day 4: SLA Development and Use Scenarios

- The Process of SLA ReportingTopic 1
- SLA Development ProcessTopic 2
- Introduction to Enterprise SLATopic 3
- Use Scenario: Remote Office Voice and Data IntegrationTopic 4
- Use Scenario: Executive on the MoveTopic 5
- Aligning SLA Development with Real-world ScenariosReflection & Review

Day 5: Use Scenarios Continued and Special Topics

- Use Scenario: Naval CommunicationsTopic 1
- KQI/KPI ParameterizationTopic 2
- Six Parameter Category and KQI/KPI ModelTopic 3
- Quality of ExperienceTopic 4
- Terms, Definitions, and AcronymsTopic 5
- Summarizing Key Concepts and Identifying Next StepsReflection & Review

How This Course is Different from Other SLA Training Courses:

Unlike traditional SLA courses, our program delves deeper into the Enterprise Perspective, offering insights that bridge the gap between theory and practical application. Participants will not only learn about Business Applications and Network Services but will understand how they intricately tie into the broader Enterprise Structure. Emphasizing Quality and Performance Indicators, our course offers hands-on experience in Service Monitoring, making it the most comprehensive enterprise management training program available.

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	



مدن التدريب

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



مدن التدريب

كوالالمبور ماليزيا	فيينا النمسا	فرانكفورت ألمانيا
لشبونة البرتغال	لأنكاوي ماليزيا	كيب تاون جنوب إفريقيا
هديد إسبانيا	ماربيا إسبانيا	لندن المملكة المتحدة
ميلان إيطاليا	هونتر سويسرا	هسقط سلطنة عمان
نيس فرنسا	نيروبي كينيا	هيونج ألمانيا
		نيويورك الولايات المتحدة الأمريكية