



## 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 النيات الحقيقية لإدارة اتفاقيات مستوى الخدمة SLA من منظور المؤسسة. تتعمق هذه الدورة في مؤشرات الجودة والنداء، ومراقبة الخدمة، وكيفية تناولها 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
- مخططي موارد المؤسسة
- التنفيذيون في ضمان الجودة
- مسؤولو الامان

### الأقسام المستهدفة:

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

### القطاعات المستهدفة:

- الاتصالات
- خدمات تكنولوجيا المعلومات والاستشارات
- الخدمات المصرفية والهالية
- 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 روى 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 معادلات الجودة و معاييرها. سنتناول 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 لهؤشرات 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: مفهومي الجودة ورسم خرائطها
- المراجعة: ملخص تعقيدات المؤسسة وهكوماتها

### اليوم 2: فهم جوانب جودة الخدمة والذمان

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

تتعوق هذه الدورة في المنظور المؤسسي، مقدمة روى 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



HR TRAINING &  
DEVELOPMENT

دورات إدارة و تطوير الموارد البشرية



دورات إدارة و تحليل البيانات ودورات علم  
البيانات



دورات إدارة الجودة وتطوير العمليات



الدورات التدريبية في مجال البيئة والاستدامة



دورات التسويق وإدارة علاقات العملاء وإدارة  
المبيعات



دورات التدريب القانوني والمشتريات  
والتعاقدات



دورات الاتصال الجماهيري و السياسات  
والعلاقات العامة



دورات النظم السبراني ودورات تقنية  
المعلومات



دورات الصيانة ودورات المجالات الهندسية  
المتنوعة



دورات الصحة والسلامة والأمن المهني



دورات السكرتارية و إدارة المكاتب



دورات الحوكمة وإدارة المخاطر والامتثال



**AGILE LEADERS**  
Training Center

## فئات الدورات التدريبية



دورات معتمدة من قبل هيئات دولية



دورات في مجالات القيادة والإدارة



دورات المهارات الشخصية وتطوير الذات



دورات المحاسبة و التمويل و دورات الإدارة  
المالية



دورات مكتب إدارة المشاريع وإدارة المشاريع  
الرشيقية

## مدن التدريب



أمستردام - هولندا



أكرا - غانا



أثينا - اليونان



أبوظبي - الإمارات العربية المتحدة



الدوحة - قطر



الدار البيضاء - المغرب



الجبيل - المملكة العربية السعودية



استنبول - تركيا



المنامة - مملكة البحرين



الكويت - الكويت



القاهرة - مصر



الرياض - المملكة العربية السعودية



بانكوك - تايلند



بالي - جمهورية اندونيسيا



بأكو - أذربيجان



باريس - فرنسا

## مدن التدريب



تبليسي - جورجيا



بوكيت - تايلاند



برشلونة - إسبانيا



براغ - جمهورية التشيك



دبي - الإمارات العربية المتحدة



جوهانسبرغ - جنوب إفريقيا



جنيف - سويسرا



جاكرتا - جمهورية إندونيسيا



سيول - كوريا الجنوبية



سان دييغو - الولايات المتحدة الأمريكية



زنجر - تنزانيا



روما - إيطاليا



طشقند - أوزبكستان



طرابزون - تركيا



شيكاغو - الولايات المتحدة الأمريكية



شرم الشيخ - مصر

## مدن التدريب



فيينا - النمسا



عن بعد - منصة زووم



عمان - المملكة الأردنية الهاشمية



طوكيو - اليابان



لندن - المملكة المتحدة



لانكاوي - ماليزيا



كيب تاون - جنوب إفريقيا



كوالالمبور - ماليزيا



مونترنو - سويسرا



مسقط - سلطنة عمان



مدريد - إسبانيا



ماربيا - إسبانيا



نيس - فرنسا



نيروبي - كينيا



ميونخ - ألمانيا



ميلان - إيطاليا

# 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](mailto:sales@agile4training.com)