



دورة تصميم وإدارة اتفاقيات مستوى الخدمة SLA



AGILE LEADERS
Training Center



دورة تصميم وإدارة اتفاقيات مستوى الخدمة SLA

نظرة عامة

دورة تصميم وإدارة اتفاقيات مستوى الخدمة SLA لمدة 5 أيام للمسؤولين عن العقود والمشتريات والخدمات والموردين والمرافق والعمليات والأداء، ويعود المشاركون بملف تشغيلي لإدارة SLA. يحول المشاركون نطاق الخدمة إلى مستويات قابلة للقياس وقواعد تقارير ومسارات تصعيد ومعالجات وضوابط حوكمة وقرارات تحسين. تربط الدورة توقعات الخدمة بالأدلة التشغيلية في علاقات الموردين والخدمات الداخلية. تقدم أجايل للتدريب إدارة اتفاقيات مستوى الخدمة كمنهج منضبط للأداء.

الفئة المستهدفة

- وظائف العقود المسؤولة عن شروط الخدمة ومتطلبات الأداء وضبط التغيير
- وظائف المشتريات المسؤولة عن توريد الخدمات وحوكمة نتائج الموردين
- وظائف الخدمة المسؤولة عن الأدلة والمستويات والحوادث وتجربة العميل
- وظائف الموردين المسؤولة عن العلاقات والمراجعات والإجراءات التصحيحية
- وظائف العمليات والمرافق المسؤولة عن استمرارية الخدمة وأداء الاستجابة
- وظائف الأداء المسؤولة عن المقاييس والأدلة ولوحات المؤشرات والتقارير

تفترض الدورة أن المشاركين يديرون خدمات أو عقوداً أو موردين أو أداء تشغيلي، ولا تتناول المشورة القانونية أو الصياغة الخاصة بنظام قانوني أو التحضير لشهادة.

الإدارات والقطاعات المستهدفة

تدعم الدورة الإدارات والقطاعات التي تعتمد على خدمات داخلية أو مقدمة من موردين وقابلة للقياس.

- العقود والمشتريات والإدارة التجارية وإدارة الموردين
- تقنية المعلومات ودعم العملاء والخدمات المشتركة
- المرافق والصيانة والخدمات اللوجستية والعمليات العقارية
- الرعاية الصحية والتعليم والخدمات العامة
- الخدمات المصرفية والاتصالات والخدمات المهنية



أهداف التعلم

بنهاية هذه الدورة، سيتمكن المشاركون من:

- تحليل نطاق الخدمة والمستخدمين والتبعيات والحدود
- بناء مستويات خدمة قابلة للقياس وقواعد للحساب
- استخدام أدوار الحوكمة ومسارات التصعيد وضوابط المراجعة
- تقييم أدلة الأداء والاستثناءات والمعالجات
- تطبيق ضبط التغيير على اتفاقيات الموردين والخدمات الداخلية
- ترتيب التحسينات ضمن خطة تشغيلية لإدارة SLA

جدول الدورة

اليوم 1: نطاق الخدمة وخط الأساس

- دليل الخدمات وخريطة النطاق
- مصفوفة مسؤوليات العمل ومقدم الخدمة
- سجل تبعيات الخدمة وافترضاؤها
- صحيفة خط أساس الأداء الحالي
- ميثاق حوكمة دورة حياة SLA

اليوم 2: المستويات والقياس

- شبكة تصميم أهداف مستوى الخدمة
- قواعد حساب الإتاحة والاستجابة
- صحيفة تعريف مؤشرات الأداء
- سجل مصادر البيانات والأدلة
- قائمة التحقق من حدود القياس



اليوم 3: هيكل الاتفاقية والتفاوض

- خريطة بنية بنود SLA
- جدول استبعادات الخدمة واستثناءاتها
- مصفوفة الأدوار ومسارات التصعيد
- جدول قرارات المعالجات وأتمتات الخدمة
- لوحة مفاضلات التفاوض على SLA

اليوم 4: التقارير والتحسين

- تصميم لوحة مؤشرات أداء الخدمة
- منهج مراجعة التباين والسبب الجذري
- جدول أعمال مراجعة خدمة المورد
- مسار عمل ضبط تغيير SLA
- سجل إجراءات التحسين المستمر

اليوم 5: ممارسة إدارة SLA

- تمرين: تشخيص نطاق خدمة ملتبس
- تمرين: اختبار حساب مستوى الخدمة
- تمرين: تقييم حالة تصعيد ومعالجة
- تمرين: مراجعة تقرير أداء مورد
- المشروع الختامي: الملف التشغيلي لإدارة SLA

التمارين التطبيقية

تستخدم الدورة أنشطة مقترحة لتطبيق إدارة اتفاقيات مستوى الخدمة في سياقات قطاعية متنوعة.

- نشاط مقترح: تحديد النطاق والمسؤوليات لخدمة دعم المرافق.
- نشاط مقترح: تصميم مقاييس الاستجابة والاستعادة لخدمة تقنية داخلية.
- نشاط مقترح: تقييم الأدلة والمعالجات لاستثناء في أداء مورد لوجستي.
- نشاط مقترح: بناء حزمة مراجعة SLA تتضمن الإجراءات والمسؤولين وقرارات التغيير.



الأسئلة الشائعة

لمن تناسب دورة إدارة اتفاقيات مستوى الخدمة، وماذا تفترض؟

تناسب المهنيين المسؤولين عن العقود أو المشتريات أو الخدمات أو الموردين أو العمليات أو المرافق أو الأداء، وتفترض قدرتهم على تفسير متطلبات الخدمة والأدلة التشغيلية.

كيف تختلف إدارة اتفاقيات مستوى الخدمة عن تدريب إدارة العقود؟

تركز إدارة اتفاقيات مستوى الخدمة على النطاق والمستويات القابلة للقياس والأدلة والتقارير والتصعيد والمعالجات والتحسين، بينما تغطي إدارة العقود العامة مجموعة أوسع من الجوانب التجارية ودورة الحياة.

ما الذي ينبغي أن تقيسه اتفاقية مستوى الخدمة؟

ينبغي أن تقيس اتفاقية مستوى الخدمة نتائج مهمة للمستخدمين والعمليات عبر صيغ ومصادر بيانات ونوافذ قياس واستبعاذات ومسؤوليات وقواعد تقارير محددة.

كيف تعالج حالات عدم تحقيق مستوى الخدمة؟

تعالج الحالات من خلال التحقق من الأدلة وتطبيق قواعد الاستثناء والتصعيد ومراجعة السبب الجذري والمعالجات المتفق عليها والإجراءات التصحيحية وقرارات التحسين المضبوطة.

متى تراجع اتفاقيات مستوى الخدمة؟

تراجع اتفاقيات مستوى الخدمة وفق وتيرة تشغيلية متفق عليها وعند حدوث تغيير جوهري في النطاق أو الطلب أو التبعيات أو المخاطر أو المقاييس أو الموردين أو احتياجات العملاء.

الخاتمة

يعود المشاركون بالملف التشغيلي لإدارة SLA ويضم خريطة النطاق ومصفوفة المسؤوليات والمقاييس وسجل الأدلة وبنية البنود ومسار التصعيد وجدول المعالجات ولوحة الأداء وجدول المراجعة ومسار التغيير وسجل التحسين. يستبدل الملف التوقعات الملتبسة بقرارات خدمة قابلة للتتبع. كما يدعم المراقبة والمراجعة والتصعيد والتحسين المتسق عبر علاقات الخدمة.



فئات الدورات التدريبية

الدورات التدريبية في مجال البيئة والاستدامة	الأعمال الزراعية والأمن الغذائي
دورات إدارة الجودة وتطوير العمليات	دورات إدارة الأزمات واستمرارية الأعمال
دورات إدارة المرافق والعقارات	دورات إدارة الرعاية الصحية
دورات إدارة و تحليل البيانات ودورات علم البيانات	دورات إدارة المنظمات غير الحكومية والعمل الإنساني والتنمية
دورات الأمن السيبراني ودورات تقنية المعلومات	دورات إدارة و تطوير الموارد البشرية
دورات التدريب القانوني والمشتريات والتعاقدات	دورات الاتصال الجماهيري و السياسات والعلاقات العامة
دورات التعليم وتطوير التعلم	دورات التسويق وإدارة علاقات العملاء وإدارة المبيعات
دورات الحوكمة وإدارة المخاطر والامتثال	دورات الحكومة الرقمية والخدمات العامة
دورات الشحن والملاحة البحرية والموانئ	دورات السكرتارية و إدارة المكاتب
دورات الصيانة ودورات المجالات الهندسية المتنوعة	دورات الصحة والسلامة والأمن المهني
دورات المحاسبة و التمويل و دورات الإدارة المالية	دورات الضيافة والسياحة
دورات حفظ التراث وإدارة المتاحف	دورات المهارات الشخصية وتطوير الذات
دورات قطاع النفط والغاز ودورات تقنية متنوعة	دورات في مجالات القيادة والإدارة



فئات الدورات التدريبية

دورات مكتب إدارة المشاريع وإدارة المشاريع الرشيق

دورات معتمدة من قبل هيئات دولية



مدن التدريب

أكرا غانا	أثينا اليونان	أبوظبي الإمارات العربية المتحدة
الدار البيضاء المغرب	استنبول تركيا	أمستردام هولندا
الكويت الكويت	القاهرة مصر	الدوحة قطر
باكو أذربيجان	باريس فرنسا	المنامة مملكة البحرين
براغ جمهورية التشيك	بانكوك تايلند	بالي جمهورية إندونيسيا
بورت لويس موريشيوس	برلين ألمانيا	برشلونة إسبانيا
تبليسي جورجيا	بوكيت تايلند	بورتو البرتغال
جنيف سويسرا	جاكرتا جمهورية إندونيسيا	تورنتو كندا
روما إيطاليا	دبي الإمارات العربية المتحدة	جوهانسبرغ جنوب إفريقيا
سان دييغو الولايات المتحدة الأمريكية	زيورخ سويسرا	زنبار تنزانيا
شم الشيخ مصر	سيول كوريا الجنوبية	سنغافورة سنغافورة
طشقند أوزبكستان	طرابزون تركيا	شيكاغو الولايات المتحدة الأمريكية



مدن التدريب

عن بعد منصة زووم	عمان المملكة الأردنية الهاشمية	طوكيو اليابان
كوالالمبور ماليزيا	فيينا النمسا	فرانكفورت ألمانيا
لشبونة البرتغال	لانكاوي ماليزيا	كيب تاون جنوب إفريقيا
مدريد إسبانيا	ماريبا إسبانيا	لندن المملكة المتحدة
ميلان إيطاليا	مونترو سويسرا	مسقط سلطنة عمان
نيس فرنسا	نيروبي كينيا	ميونخ ألمانيا
		نيويورك الولايات المتحدة الأمريكية