



## دورة تصميم وإدارة اتفاقيات مستوى الخدمة SLA



## دورة تصميم وإدارة اتفاقيات مستوى الخدمة SLA

المرجع: 149108\_641 التاريخ: 2 - 6 أغسطس 2027 المكان: دبي الرسوم: 4500 Euro

### 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 وائتمانات 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.