

دورة في صياغة و إدارة اتفاقية مستوى الخدمة SLA

20 – 24 سبتمبر 2027

أكرا

AGILE LEADERS
Training Center

AGILE LEADERS
Training Center

دورة في صياغة و إدارة اتفاقية مستوى الخدمة SLA

المرجع: 19_85568 **التاريخ:** 20 – 24 سبتمبر 2027 **المكان:** أكرا **الرسوم:** Euro 4850

نظرة عامة على الدورة:

تركز الدورة على الآليات الدقيقة لإدارة اتفاقيات مستوى الخدمة SLA من منظور المؤسسة. تتعمق هذه الدورة في مؤشرات الجودة والأداء، ومراقبة الخدمة، وكيفية تكاملها ضمن تعقيدات المؤسسة الأوسع. كما تتضمن التدريب على التفاوض في اتفاقيات مستوى الخدمة ، سيحصل المشاركون على رؤى 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 الأمان

الأقسام المستهدفة:

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

AGILE LEADERS
Training Center

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 المشاركين من:

- فهم شامل لهيكل 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:

سيتعمق المشاركين 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. ستتناول الدورة التحديات و الصعوبات و كيفية تجاوزها عند صياغة و/أوإدارة اتفاقيات مستوى الخدمة SLA.

أدوات الدورة:

- قوالب إعداد التقارير عن العمليات
- دراسات حالة حول تفاوض اتفاقيات مستوى الخدمة في المؤسسات
- قوائم تحقق لمؤشرات الجودة والأداء
- دليل شامل عن المصطلحات والتعريفات في إدارة اتفاقيات مستوى الخدمة

AGILE LEADERS
Training Center

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 والأداء
- **الموضوع 5:** مفهوم الجودة ورسم خرائطها
- **المراجعة:** ملخص تعقيدات المؤسسة ومكوناتها

اليوم 2: فهم جوانب جودة الخدمة والأمان

- **الموضوع 1:** نظرة عامة على جودة الخدمة
- **الموضوع 2:** أهمية الأمان في المؤسسة
- **الموضوع 3:** إجراءات التدريب وأهميتها
- **الموضوع 4:** إلغاء التفعيل وأفضل الممارسات
- **المراجعة:** التفاعل بين جودة الخدمة والأمان 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: استمرار سيناريوهات الاستخدام والمواضيع الخاصة

- **الموضوع 1:** المفاوضات وكيفية تجاوز العقبات
- **الموضوع 2:** تحديد معايير KQI/KPI
- **الموضوع 3:** فئة المعاملات الست ونموذج KQI/KPI
- **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 و إدارة مؤشرات الجودة والأداء، و مهارات مراقبة الخدمة ومهارات صياغة و إدارة اتفاقيات مستوى الخدمة SLA، و التفاوض الفعال عند تطويرها.