

تطوير اتفاقيات مستوى الخدمة عالية الجودة في اللغة العربية

المدة: 5 يوم

اللغة: ar

كود الكورس: PO3-105

هدف الكورس

عند إتمام هذه الدورة، سيكون المشاركون قادرين على:

- فهم العناصر الأساسية لاتفاقيات مستوى الخدمة وتطبيقها على مؤسستكم.
- تطوير وصياغة وإدارة اتفاقيات مستوى الخدمة.
- وصف مفاوضات اتفاقيات مستوى الخدمة مع الموردين الداخليين والخارجيين.
- توضيح النتائج النوعية القابلة للتطبيق في الاتفاقية.
- تقييم أداء اتفاقيات مستوى الخدمة باستخدام بطاقات الأداء وتحديد معايير مرجعية لتطوير اتفاقيات مستوى الخدمة المستقبلية.

الجمهور

هذه الدورة موجهة إلى:

- المتخصصين في تقديم الخدمات وضمان الجودة
- مسؤولي العقود
- منسقي المشاريع
- المتخصصين في الشراء والتوريد
- المتخصصين في تقنية المعلومات
- أي شخص يشارك في تخطيط وإدارة وتقديم المناقصات والجوائز

منهجية التدريب

يستخدم هذا الدورة مجموعة متنوعة من أساليب التعلم للكبار لتعزيز الفهم الكامل والاستيعاب. سيقوم المشاركون بمراجعة دراسات حالة لتسليط الضوء على المجالات الرئيسية ذات الأهمية والمجالات المحتملة للأخطاء. سيتم تزويدهم بأفضل الأدوات اللازمة للتمارين التعليمية لتحسين مهاراتهم. سيقوم المشاركون بتحليل الأمثلة لفهم كيفية تطبيق هذه المهارات والتقنيات والأساليب في بيئة العمل بشكل شامل.

الملخص

الأنواع والمعايير التي يقدمها مزود الخدمة لعملائه. تساعد هذه الاتفاقيات في إدارة (SLAs) تحدد اتفاقيات مستوى الخدمة توقعات العملاء، وتحديد معايير مشكلات الأداء، وتوضيح العواقب المترتبة على عدم الامتثال للاتفاقية.

يركز هذا الدورة على دور اتفاقيات مستوى الخدمة في تلبية احتياجات الشركات التي تربطها علاقات طويلة الأمد مع مزودي الخدمة الخارجيين. يجب عليك معرفة كيفية عمل شراكاتك المؤسسية وكيفية معالجة أي مشكلات قد تنشأ. بالإضافة إلى تعلم كيفية إنشاء اتفاقيات مستوى الخدمة، ستفهم أيضًا هياكل هذه الاتفاقيات، ونقاط قوتها وضعفها.

محتوى الكورس والمخطط الزمني

Section 1: Overview of Service Level Agreements (SLAs)

- Examine the importance of measuring performance quality.
- Identify how, when, and why SLAs support the attainment of quality.
- Determine the main objectives of an SLA.
- Explain the difference between SLAs and contracts.
- Describe SLAs for services from contractors.
- Discuss the use of SLAs between departments in an organisation.

Section 2: Main SLA Components

- Identify the services being measured.
- Describe the common measures of quality.
- Outline how to manage, measure, and report service performance within governance frameworks.
- Define customer duties in the context of an SLA.
- Examine how to manage issues through risk-sharing in an SLA.
- Discuss the process and effects of terminating an SLA.

Section 3: Draft an SLA

- Review the fundamentals of drafting agreements.
- Examine a model SLA design.
- Identify the key elements of a quality SLA.
- Discuss the importance of using applicable and consistent measurement language.
- Determine strategies to encourage SLA adoption and achievement.
- Review the common components in SLA checklists.

Section 4: Managing an SLA

- Outline review processes for SLAs.
- Describe how escalations can manage the performance of quality.

- Explore how to manage changes to keep an SLA current.
- Outline negotiation strategies to manage variations in the agreement.
- Discuss options for intervening with underperforming contractors.
- Develop a process to review current SLAs and incorporate the findings in future SLAs.

Section 5: Managing SLAs Through Scorecards

- Discuss the development of using scorecards to assess SLAs.
- Describe how scorecards can contribute to process quality improvements.
- Outline how to align an SLA with corporate objectives.
- Determine methods of balancing stakeholder needs.
- Identify the required KPIs to support an SLA.
- Plan and build a scorecard to measure an SLA.

تفاصيل الشهادة

عند إتمام هذه الدورة التدريبية بنجاح، سيحصل المشاركون على شهادة إتمام التدريب من Holistique Training. وبالنسبة للذين يحضرون ويكملون الدورة التدريبية عبر الإنترنت، سيتم تزويدهم بشهادة إلكترونية (e-Certificate) من Holistique Training.

شهادات Holistique Training معتمدة من المجلس البريطاني للتقييم (BAC) وخدمة اعتماد التطوير المهني المستمر (CPD)، كما أنها معتمدة وفق معايير ISO 9001 وISO 21001 وISO 29993.

لهذه الدورة من خلال شهاداتنا، وستظهر هذه النقاط على شهادة إتمام (CPD) يتم منح نقاط التطوير المهني المستمر واحدة عن كل ساعة CPD يتم منح نقطة، CPD ووفقًا لمعايير خدمة اعتماد Holistique Training. التدريب من لأي دورة واحدة نقدمها حاليًا CPD حضور في الدورة. ويمكن المطالبة بحد أقصى قدره 50 نقطة.

التصنيفات

الشؤون القانونية والعقود, المشتريات والمستودعات والخدمات اللوجستية وسلسلة التوريد, الجودة والإنتاجية

مقالات ذات صلة

HOLISTIQUE TRAINING

Service Level Agreement



ما هي اتفاقية مستوى الخدمة SLA

اتفاقية مستوى الخدمة: مفتاح الشفافية وجودة الأداء

تعد اتفاقية مستوى الخدمة (SLA) أداة حيوية في عالم الأعمال والتكنولوجيا، حيث تلعب دورًا محوريًا في تنظيم العلاقة بين مقدمي الخدمات والعملاء. تهدف هذه الاتفاقية إلى وضع أسس واضحة ومحددة للخدمات المقدمة، مع تحديد التوقعات والمعايير التي تضمن جودة الأداء والالتزام. سواء كنت تتعامل مع مزودي خدمات الشبكات، تكنولوجيا المعلومات،