

اتفاقيات مستوى الخدمة (SLA)

UK Traininig

PARTNER

اتفاقيات مستوى الخدمة (SLA)

مقدمة

تسلط هذه الدورة الضوء على أهمية اتفاقيات مستوى الخدمة لتلبية احتياجات الشركات التي تعتمد على ترتيبات شراكة طويلة الأمد مع موردي الخدمات الخارجيين في تحقيق الأهداف الاستراتيجية. يحتاج أولئك الذين يديرون مثل هذه العلاقات مع الشركات إلى معرفة كيفية عمل هذه الشراكة والقدرة على التعامل مع أي مشاكل.

تحدد اتفاقية مستوى الخدمة SLA منهجية القياس التي يجب أن تدفع بجودة أداء الخدمة التي تم إنشاؤها كعقد قانوني بين المورد والعميل ، أو كاتفاق رسمي بين أحد أقسام الموردين الداخليين ، والذي يوفر خدمات الشركة لعملائها الداخليين. من الضروري أن يفهم كل من يشارك في مقدمي الخدمة المشكلات والعمليات التي ينطوي عليها سيناريو عقد الخدمة.

أهداف الدورة

- فهم اعتبارات الاستعانة بمصادر خارجية أساسية.
- تعرف على ميزات ووظائف وفوائد العقود المرنة.
- فهم أنواع العقود المختلفة وحتى / كيف يتم تطبيقها.
- فهم أساسيات اتفاقيات مستوى الخدمة.
- تعرف على كيفية تحديد مستويات الخدمة.
- فهم كيفية مراقبة أداء المقاول وربط الأداء بالعقوبات والمكافآت.
- تعرف على كيفية تطوير عقد والتفاوض عليه - دورة التعاقد.
- فهم نصائح وحيل التفاوض.
- تعرف على كيفية إدارة اتفاقيات مستوى الخدمة خلال فترة التعاقد.

محاورة الدورة

اليوم الأول مبادئ ووظائف اتفاقيات مستوى الخدمة

- الحاجة إلى قياس جودة الأداء.
- لماذا وحتى وكيف يمكن أن تساعد اتفاقيات مستوى الخدمة في تحقيق الجودة.
- الأهداف الرئيسية.
- اتفاقيات مستوى الخدمة: العقود أم بدائل العقد؟
- تقدير اتفاقيات مستوى الخدمة للخدمات المشتراة من المقاولين.

اليوم الثاني: العناصر الأساسية لاتفاقيات مستوى الخدمة

- ما هي الخدمات التي يتم قياسها؟
- مقاييس الجودة النموذجية.
- أطر حوكمة اتفاقية مستوى الخدمة SLA: إدارة أداء الخدمة وقياسه والإبلاغ عنه.
- تقاسم المخاطر واتفاقيات مستوى الخدمة: إدارة المشاكل.
- إنهاء الاتفاق.

اليوم الثالث: صياغة اتفاقية مستوى الخدمة الخاصة بك

- صياغة المبادئ.

UK Training
PARTNER

- هيكل نموذجي للاتفاقية ومستوى الخدمة.
- العناصر الأساسية لجودة اتفاقية ومستوى الخدمة.
- استخدام لغة القياس المناسبة.
- قوائم مراجعة SLA.

اليوم الرابع: إدارة SLA في الحياة

- عمليات المراجعة.
- استخدام التصعيد لإدارة أداء الجودة.
- الحفاظ على صلة اتفاقية ومستوى الخدمة: إدارة التغييرات.
- تقنيات التفاوض لإدارة التغيير.
- خيارات تدخل العميل مع مقال ضعيف الأداء.

اليوم الخامس: استخدام نهج بطاقة الأداء لإدارة SLA

- أصول منهج بطاقة قياس الأداء.
- موازنة اتفاقية ومستوى الخدمة مع استراتيجية الشركة.
- الموازنة بين احتياجات أصحاب المصلحة.
- تخطيط وإنشاء بطاقة أداء SLA.
- تحسين جودة العمليات التجارية.

UK Training
PARTNER

Blackbird Training Clients



UK Training
PARTNER

البرامج التدريبية

إدارة المشافي
القطاع العام
ورشات عمل خاصة
النفط والغاز
هندسة الاتصالات
تكنولوجيا المعلومات
الصحة والسلاحة
القانون وإدارة العقود
الجهارك و السلاحة
الطيران والصلاحه الجوية
الإدارة العليا

البرامج التقنية لبرامج الإدارة

المهارات الاحترافية
الهالية والمحاسبة والهيرانية
الإعلام والعلاقات العامة
إدارة المشاريع
الهوراد البشرية
تدقيق الحسابات وضمان الجودة
التسويق والمبيعات وخدمة العملاء
السكرتارية وإدارة المكاتب
سلسلة التوريد والخدمات اللوجستية
الإدارة والقيادة
الرشاقة والارتقاء



BLACKBIRD
FOR TRAINING



International House 185 Tower Bridge
Road London SE1 2UF United Kingdom



+44 7401 1773 35
+44 7480 775526



Sales@blackbird-training.com



www.blackbird-training.com

UK Training

PARTNER

