

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 بوجود 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 تقديم الخدمة المشكلات والعمليات التي ينطوي عليها سيناريو عقد الخدمة.

أهداف دورة اتفاقيات مستوى الخدمة SLA

- فهم اعتبارات الاستعانة بمصادر خارجية أساسية
- تعرف على ميزات ووظائف وفوائد العقود المرنة
- فهم أنواع العقود المختلفة ومتى / 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 اتفاقيات مستوى الخدمة SLA

اليوم الأول

مبادئ ووظائف اتفاقيات مستوى الخدمة

- الحاجة إلى قياس جودة الأداء
- لماذا ومتى 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

UK Training
PARTNER

اليوم الثاني

صياغة اتفاقية مستوى الخدمة الخاصة بك

- صياغة الهادئ
- هيكل نموذجي للاتفاقية ومستوى الخدمة
- العناصر الأساسية لجودة اتفاقية مستوى 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 مستوى الخدمة: إدارة التغييرات
- تقنيات التفاوض لإدارة التغيير.
- خيارات تدخل العميل مع مقال ضعيف الأداء

اليوم الخامس

استخدام نمج بطاقة النداء لإدارة SLA

- أصول نمج بطاقة قياس النداء
- هواءة اتفاقية مستوى 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 والسلامة
القانون وإدارة العقود
الجهازك و السلامة
الطيران والاهلاحة الجوية
الإدارة العليا

البرامج التقنية/البرامج الإدارية

المهارات الاحترافية
الهالية والحاسبة والهيرانية
الإعلام والعلاقات العامة
إدارة المشاريع
الموارد البشرية
تدقيق الحسابات وضمان الجودة
التسويق والمبيعات وخدمة العملاء
السكرتارية وإدارة المكاتب
سلسلة التوريد والخدمات اللوجستية
الإدارة والقيادة
صقل المهارات والإدارة المرنة



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



+44 7401 1773 35
+44 7480 775526



training@blackbird-training.com



www.blackbird-training.com

UK Training

PARTNER

