

اتفاقيات مستوى الخدمة (SLA)

دبي (الإمارات)

13 - 17 أكتوبر 2024

UK Traininig

PARTNER

اتفاقيات مستوى الخدمة (SLA)

رمز : CC28 التاريخ : 13 - 17 أكتوبر 2024 المدينة : دبي (الإمارات) - Dubai VOCO رسوم الاشتراك : 3900 باوند

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 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 و متى / كيف يتم تطبيقها
- فهم أساسيات اتفاقيات مستوى الخدمة
- تعرف على كيفية تحديد مستويات الخدمة
- فهم كيفية مراقبة أداء المقاول وربط النداء 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

محاور دورة اتفاقيات مستوى الخدمة (SLA)

اليوم الأول

مبادئ ووظائف اتفاقيات مستوى الخدمة

- الحاجة إلى قياس جودة الأداء
- لماذا و متى وكيف يمكن أن تساعد اتفاقيات مستوى الخدمة في تحقيق الجودة
- الأهداف الرئيسية
- اتفاقيات مستوى الخدمة: العقود أم بدائل العقود؟
- تقديم اتفاقيات مستوى الخدمة للخدمات المشتركة 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

UK Training
PARTNER

- تقاسم المخاطر واتفاقيات مستوى الخدمة: إدارة المشاكل.
- إنهاء الاتفاق

اليوم الثاني

صياغة اتفاقية مستوى الخدمة الخاصة بك

- صياغة الهبائ
- هيكل نموذجي للاتفاقية مستوى 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 مقاول ضعيف الأداء

اليوم الخامس

استخدام نهج بطاقة الأداء لإدارة SLA

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

UK Training
PARTNER



مدن التدريب في بلاك بيرد

اوربا واهريكا



زيورخ (النمسا)



استوكهولم (السويد)



لايون (فرنسا)



الدنمارك (كوبنهاغن)



بورديو (فرنسا)



أنسيه (فرنسا)



أوسلو (النرويج)



ادنبره (المملكة المتحدة)



غلاسكو (اسكتلند)



والنقا (اسبانيا)



لندن (المملكة المتحدة)



اسطنبول (تركيا)



امستردام (هولندا)



دوسلدورف (المانيا)



باريس (فرنسا)



برشلونة (اسبانيا)



ميونخ (المانيا)



جنيف (سويسرا)



براغ (التشيك)



فيينا (النمسا)



روما (ايطاليا)



بروكسل (بلجيكا)



مدريد (اسبانيا)



برلين (المانيا)



لوس أنجلوس (امريكا)



فلوريدا (امريكا)



أون لاين



بوسطن (امريكا)



واشنطن (امريكا)



ميامي (امريكا)



امريكا نيويورك



كندا (تورونتو)

UK Training
PARTNER

مدن التدريب في بلاك بيرد

افريقيا



كيغالي (روندا)



كيب تاون (افريقيا)



أكرا (غانا)



لاجوس (نيجيريا)



مراكش (المغرب)



نيروبي (كينيا)



دبي (الإمارات)



القاهرة (مصر)



شرم الشيخ (مصر)



كازا بلانكا (المغرب)



تونس (تونس)

آسيا



بكين (الصين)



بانكوك (تايلاند)



بالي (اندونيسيا)



هانايلا (الفلبين)



هالديف (مالديف)



باكو (أذربيجان)



كوالالمبور (ماليزيا)



طوكيو (اليابان)



سيدني (أستراليا)



سنغافورة (سنغافورة)



موسكو (روسيا)



جاكرتا (اندونيسيا)

UK Training
PARTNER

علاء بلاك بيرد



UK Training
PARTNER

البرامج التدريبية

البرامج الإدارية

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

المهارات الاحترافية
الهالية والحاسبة 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
صقل المهارات والإدارة المرنة



BLACKBIRD
FOR TRAINING



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

