BLACKBIRD FOR TRAINING

# اتفاقيات مستوى الخدمة (SLA)

August 2027 20 – 16

جنيف (سويسرا)



# اتفاقيات مستوى الخدمة (SLA)

**المرجع:** 132301_321489 **التاريخ:** 16 – 20 August 2027 **المكان:** جنيف (سويسرا) **الرسوم:** GBP 5200

## مقدمة

في بيئة الأعمال التنافسية اليوم، تلعب اتفاقيات مستوى الخدمة SLA دوراً حيوياً في تحديد التوقعات والمسؤوليات بين الشركات والمزودين الخارجيين للخدمات. سواء كان الأمر يتعلق بشراكات خارجية أو أقسام خدمة داخلية، تُعتبر اتفاقية مستوى الخدمة عقداً رسمياً وملزماً قانونياً يحدد التوقعات المتعلقة بجودة الخدمة والأداء والمسؤوليات. من الضروري أن يفهم الجميع المشاركون في هذه العلاقات كيفية عمل هذه الاتفاقيات وكيفية التعامل مع أي مشكلات قد تطرأ.

تُعد اتفاقية مستوى الخدمة SLA وسيلة حاسمة لضمان أداء الخدمة وفقاً للمعايير المتفق عليها، سواء كان بين الموردين الداخليين أو الخارجيين. هذه الدورة ستوفر للمشاركين فهماً شاملاً حول كيفية تعريف وقياس أداء الخدمة، ومواءمة تقديم الخدمة مع الأهداف المؤسسية، والتعامل مع التحديات الشائعة المتعلقة بـ إدارة اتفاقيات مستوى الخدمة SLA.

## أهداف الدورة

بنهاية هذه الدورة، سيتمكن المشاركون من:

- فهم الأساسيات المتعلقة بالتعهيد الخارجي وأهمية اتفاقية مستوى الخدمة في هذه الشراكات.
- تعلم ميزات، وظائف، وفوائد اتفاقية مستوى الخدمة وكيفية استخدامها لتحديد التوقعات بين المزودين والعملاء.
- التعرف على الفرق بين اتفاقية مستوى الخدمة والعقد، ومعرفة متى يتم تطبيق كل منهما.
- تعلم كيفية تحديد مستويات الخدمة لتلبية احتياجات وأهداف المؤسسة.
- فهم كيفية مراقبة أداء المقاولين وربط الأداء بالعقوبات والمكافآت وفقًا لـ عملية إدارة اتفاقيات مستوى الخدمة.
- تعلم تقنيات المفاوضات والنصائح العملية لتطوير اتفاقية مستوى الخدمة وإجراء التعديلات اللازمة.
- فهم كيفية إدارة وتحديث اتفاقية مستوى الخدمة خلال فترة العقد لضمان النجاح المستمر.



## محاور الدورة

### اليوم الأول: المبادئ والوظائف الأساسية لاتفاقيات مستوى الخدمة

- ما هي اتفاقية مستوى الخدمة SLA؟: مقدمة حول تعريف اتفاقية مستوى الخدمة وأهميتها.
- أهمية قياس جودة الأداء: لماذا وكيف تساعد اتفاقيات مستوى الخدمة في تحقيق الجودة القابلة للقياس.
- اتفاقيات مستوى الخدمة: عقود أم بدائل عقود؟: استكشاف الفرق بين اتفاقية مستوى الخدمة والعقد التقليدي.
- مقدمة حول اتفاقيات مستوى الخدمة للخدمات المشتراة من المقاولين: كيفية تعريف اتفاقيات مستوى الخدمة للمزودين الخارجيين.

### اليوم الثاني: العناصر الأساسية لاتفاقية مستوى الخدمة

- ما هي الخدمات التي يتم قياسها؟: تحديد الخدمات التي يجب تغطيتها في اتفاقية مستوى الخدمة.
- مقاييس الجودة النموذجية: تعريف مؤشرات الأداء الرئيسية KPIs لتسليم الخدمة.
- إطارات الحوكمة لاتفاقية مستوى الخدمة: كيفية إدارة وقياس أداء الخدمة بشكل فعال.
- مشاركة المخاطر واتفاقيات مستوى الخدمة: كيفية إدارة المخاطر وحل المشكلات التي قد تنشأ.
- إنهاء الاتفاقية: كيفية إنهاء اتفاقية مستوى الخدمة بطريقة عادلة للطرفين.

### اليوم الثالث: صياغة اتفاقية مستوى الخدمة الخاصة بك

- مبادئ الصياغة: المبادئ الأساسية لصياغة اتفاقية مستوى الخدمة بشكل قانوني وفعال.
- نموذج هيكلي لاتفاقية مستوى الخدمة: دليل خطوة بخطوة لبناء اتفاقية مستوى الخدمة.
- العناصر الأساسية في اتفاقية مستوى الخدمة الجيدة: فهم المكونات الأساسية في كل اتفاقية مستوى خدمة.
- استخدام لغة قياس مناسبة: كيفية تحديد المصطلحات القابلة للقياس في اتفاقية مستوى الخدمة.
- قوائم التحقق لاتفاقيات مستوى الخدمة: أدوات عملية لضمان شمولية وفعالية اتفاقية مستوى الخدمة.

### اليوم الرابع: إدارة اتفاقية مستوى الخدمة أثناء فترة تنفيذها

- عمليات المراجعة: كيفية إجراء مراجعات دورية لضمان استمرار صلة اتفاقية مستوى الخدمة وفعاليتها.
- استخدام التصعيد لإدارة الأداء: كيفية التصعيد عند حدوث مشكلات في الأداء.
- إبقاء الاتفاقية ذات صلة: إدارة التعديلات اللازمة على الاتفاقية خلال فترة العقد.
- تقنيات التفاوض: استراتيجيات فعالة لإدارة التغيرات والتفاوض مع المقاولين.
- خيارات التعامل مع المقاول الذي لا يقدم الأداء المطلوب.



## اليوم الخامس: استخدام نهج بطاقة الأداء لإدارة اتفاقيات مستوى الخدمة

- أصول نهج بطاقة الأداء: مقدمة حول نهج بطاقة الأداء لإدارة اتفاقيات مستوى الخدمة.
- مواءمة اتفاقية مستوى الخدمة مع الاستراتيجية المؤسسية: كيفية ضمان دعم اتفاقية مستوى الخدمة للأهداف العامة للمؤسسة.
- موازنة احتياجات الأطراف المعنية: فهم كيفية موازنة احتياجات المقاولين والعملاء.
- تخطيط وبناء بطاقة أداء لاتفاقية مستوى الخدمة: خطوات لإنشاء بطاقة أداء فعالة لقياس اتفاقية مستوى الخدمة.
- تحسين جودة العمليات التجارية: كيفية دعم اتفاقيات مستوى الخدمة لتحسين العمليات التجارية.

## لماذا يجب عليك حضور هذه الدورة؟ الايجابيات والسلبيات!

- إتقان إدارة اتفاقيات مستوى الخدمة: تعلم كيفية تحديد وتفاوض وإدارة اتفاقيات مستوى الخدمة التي تضمن تقديم خدمات عالية الجودة من المقاولين والأقسام الداخلية.
- تحقيق الأهداف الاستراتيجية: اكتساب المهارات اللازمة لضمان أن اتفاقيات مستوى الخدمة تدعم الأهداف المؤسسية، مما يعزز النجاح على المدى الطويل.
- إدارة المخاطر والأداء بفعالية: فهم كيفية إدارة وقياس الأداء، وربط الأداء بالعقوبات والمكافآت وفقاً لـ عملية إدارة اتفاقيات مستوى الخدمة.
- تحسين مهارات التفاوض: تطوير تقنيات التفاوض لتعامل مع الحالات الصعبة وخلق عقود عادلة ومتوازنة.
- تطبيق عملي: تطبيق المفاهيم النظرية على الحالات العملية من خلال دراسات حالة وأمثلة اتفاقيات مستوى الخدمة.

## الخاتمة

تزود هذه الدورة المشاركين بالمعرفة والأدوات اللازمة لإنشاء وتفاوض وإدارة اتفاقيات مستوى الخدمة SLA التي تدفع أداء الأعمال والشراكات طويلة الأمد. من خلال إتقان المبادئ الأساسية والعمليات المتعلقة بـ إدارة اتفاقيات مستوى الخدمة، سيتمكن المشاركون من ضمان تقديم خدمات عالية الجودة، وإدارة المخاطر بشكل فعال، ومواءمة الخدمات مع الأهداف الاستراتيجية للمؤسسة. سواء كنت تتعامل مع مقاولين خارجيين أو مزودين داخليين، فإن هذه الدورة ستمكنك من تحقيق أقصى استفادة من اتفاقيات مستوى الخدمة.

