



دورة في صياغة و إدارة اتفاقية مستوى الخدمة SLA



AGILE LEADERS
Training Center

15 - 19 Mar 2027

دبي

دورة في صياغة و إدارة اتفاقية مستوى الخدمة SLA

المرجع: 19_11535 التاريخ: 15 - 19 Mar 2027 الموقع: دبي الرسوم: Euro 4500

نظرة عامة على الدورة:

تركز الدورة على النليات الحقيقية لإدارة اتفاقيات مستوى الخدمة SLA من منظور المؤسسة. تتعمق هذه الدورة في مؤشرات الجودة والنداء، ومراقبة الخدمة، وكيفية نكاملها ضمن تعقيدات المؤسسة النوسع. كما تتضمن التدريب على التفاوض في اتفاقيات مستوى الخدمة ، سيحصل المشاركون على روى عملية في تطوير اتفاقية مستوى الخدمة.

الجمهور المستهدف:

- مديرو اتفاقيات مستوى الخدمة
- المحترفون في خدمات الشبكة
- محللو تطبيقات الأعمال
- مخططو موارد المؤسسة
- التنفيذيون في ضمان الجودة
- مسؤولو النمان

الأقسام المستهدفة:

- تكنولوجيا المعلومات وخدمات الشبكة
- تطوير تطبيقات الأعمال
- تخطيط موارد المؤسسة
- ضمان الجودة
- مراقبة الخدمة والتقارير
- النمان والامتثال

القطاعات المستهدفة:

- الاتصالات
- خدمات تكنولوجيا المعلومات والاستشارات
- الخدمات المصرفية والمالية
- التجارة الإلكترونية والتجزئة
- الهيئات الحكومية وما في حكمها



أهداف الدورة:

في نهاية هذه الدورة سيتمكن المشاركون من:

- فهم شامل لهيكل المؤسسة وتأثيره على إدارة اتفاقيات مستوى الخدمة.
- إتقان مراقبة الخدمة، حساب الوفرة، وإعداد التقارير عن العمليات.
- ادراك رؤى حول تفاوض اتفاقيات مستوى الخدمة في المؤسسات وعوامل تدهور الخدمة.

منهجية التدريب:

سيتعلم المشاركون في تجربة تفاعلية، تتألف من دراسات حالة تعكس التحديات الواقعية للمؤسسات. ستضمن جلسات التغذية الراجعة الدورية تحقيق أهداف الدورة مع التركيز بعناية على معدلات الجودة و معاييرها. ستتناول الدورة التحديات والصعوبات وكيفية تجاوزها عند صياغة وإدارة اتفاقيات مستوى الخدمة SLA.

أدوات الدورة:

- قوالب إعداد التقارير عن العمليات
- دراسات حالة حول تفاوض اتفاقيات مستوى الخدمة في المؤسسات
- قوائم تحقق لمؤشرات الجودة والنداء
- دليل شامل عن المصطلحات والتعريفات في إدارة اتفاقيات مستوى الخدمة

محتوى الدورة:

اليوم 1: مقدمة في تعقيدات المؤسسة

- الموضوع 1: مقدمة في التعقيد المؤسسي وأسبابها
- الموضوع 2: استعراض التعقيد المؤسسي
- الموضوع 3: فهم مصادر الخدمة
- الموضوع 4: المؤشرات الرئيسية للجودة والنداء
- الموضوع 5: مفهوم الجودة ورسم خرائطها
- المراجعة: ملخص تعقيدات المؤسسة ومكوناتها

اليوم 2: فهم جوانب جودة الخدمة والنداء

- الموضوع 1: نظرة عامة على جودة الخدمة
- الموضوع 2: أهمية النداء في المؤسسة
- الموضوع 3: إجراءات التدريب وأهميتها
- الموضوع 4: إلغاء التفعيل وأفضل الممارسات
- المراجعة: التفاعل بين جودة الخدمة والنداء في المؤسسات



اليوم 3: هيكل المؤسسة وإدارة اتفاقيات مستوى الخدمة

- الموضوع 1: مقدمة في وجهة نظر المؤسسة
- الموضوع 2: تطبيقات الأعمال في المؤسسة
- الموضوع 3: الخدمات التجارية
- الموضوع 4: مقدمة في إدارة تقارير اتفاقيات مستوى الخدمة
- الموضوع 5: مراقبة الخدمة في اتفاقيات مستوى الخدمة
- المراجعة: فهم المشهد لهيكل المؤسسة وإدارة اتفاقيات مستوى الخدمة

اليوم 4: تطوير اتفاقيات مستوى الخدمة وسيناريوهات الاستخدام

- الموضوع 1: عملية إعداد التقارير عن اتفاقيات مستوى الخدمة
- الموضوع 2: عملية تطوير اتفاقيات مستوى الخدمة
- الموضوع 3: مقدمة في اتفاقيات مستوى الخدمة في المؤسسة
- الموضوع 4: سيناريو الاستخدام: كيفية التنفيذ
- المراجعة: توافق تطوير اتفاقيات مستوى الخدمة مع سيناريوهات العالم الواقعي

اليوم 5: استعراض سيناريوهات الاستخدام والمواضيع الخاصة

- الموضوع 1: المفاوضات وكيفية تجاوز العقبات
- الموضوع 2: تحديد معايير KPI/KQI
- الموضوع 3: فئة المعاملات الست ونموذج KPI/KQI
- الموضوع 4: المصطلحات، التعريفات، والاختصارات
- المراجعة: تلخيص المفاهيم الرئيسية ومناقشتها

كيف تختلف هذه الدورة عن دورات اتفاقيات مستوى الخدمة الأخرى:

تتعمق هذه الدورة في المنظور المؤسسي، مقدمة رؤى تجمع بين النظرية والتطبيق العملي. سيتقن المشاركون تطوير وإدارة مؤشرات الجودة والنداء، و مهارات مراقبة الخدمة ومهارات صياغة وإدارة اتفاقيات مستوى الخدمة SLA، و التفاوض الفعال عند تطويرها.

فئات الدورات التدريبية

الدورات التدريبية في مجال البيئة والاستدامة	دورات إدارة الجودة وتطوير العمليات
دورات إدارة و تحليل البيانات ودورات علم البيانات	دورات إدارة و تطوير الموارد البشرية
دورات الذهن السيرياني ودورات تقنية المعلومات	دورات الاتصال الجماهيري و السياسات والعلاقات العامة
دورات التدريب القانوني والهشتريات والتعاقدات	دورات التسويق وإدارة علاقات العملاء وإدارة المبيعات
دورات الحوكمة وإدارة المخاطر والامتثال	دورات السكرتارية و إدارة المكاتب
دورات الصحة والسلامة والذهن المهني	دورات الصيانة ودورات المجالات الهندسية المتنوعة
دورات المحاسبة و التهويل و دورات الإدارة المالية	دورات المهارات الشخصية وتطوير الذات
دورات في مجالات القيادة والإدارة	دورات معتمدة من قبل هيئات دولية
دورات مكتب إدارة المشاريع وإدارة المشاريع الرشيقية	



مدن التدريب

أهستردام هولندا	أكرا غانا	أثينا اليونان
الدار البيضاء المغرب	الجبيل المملكة العربية السعودية	استنبول تركيا
القاهرة مصر	الرياض المملكة العربية السعودية	الدوحة قطر
باريس فرنسا	الهناوة مملكة البحرين	الكويت الكويت
براغ جمهورية التشيك	بانكوك تايلند	باكو أذربيجان
بورتو البرتغال	برلين ألمانيا	برشلونة إسبانيا
تورنتو كندا	تيليسي جورجيا	بوكيت تايلاند
جوهانسبرغ جنوب افريقيا	جنيف سويسرا	جاكرتا جمهورية اندونيسيا
زنجار تنزانيا	روما إيطاليا	حلي الإمارات العربية المتحدة
سيول كوريا الجنوبية	سنغافورة سنغافورة	سان دييغو الولايات المتحدة الأمريكية
طرابزون تركيا	شيكاغو الولايات المتحدة الأمريكية	شرم الشيخ مصر
عمان المملكة الأردنية الهاشمية	طوكيو اليابان	طشقند أوزبكستان
فيينا النمسا	فرانكفورت ألمانيا	عن بعد منصة زووم

مدن التدريب

لانكاوي ماليزيا	كيب تاون جنوب افريقيا	كوالالمبور ماليزيا
هاربيا اسبانيا	لندن المملكة المتحدة	لشبونة البرتغال
هونتر سويسرا	مسقط سلطنة عمان	مدريد اسبانيا
نيروبي كينيا	هيونج المانيا	ميلان ايطاليا
		نيويورك الولايات المتحدة الأمريكية