

برنامج اتفاقيات مستوى الخدمة (SLA) serves level agreement

عمان 06 / 09 - 09 / 09 / 2020

مقدمة :

يعد مكتب الخدمة جزءاً مهماً من أي مؤسسة مسؤولة عن تقديم الخدمات ؛ يمكن أن يؤثر الفشل في صورة المؤسسة مباشرةً ، ولا يهم ما إذا كان مكتب الخدمة للعملاء الداخليين أو الخارجيين، تقوم اتفاقيات مستوى الخدمة بتأسيس منهجية القياس الداعمة لجودة أداء الخدمة و تحسين أداء الفريق وتقليل وقت استجابة فريق الدعم للبلاغات وتقليل التكلفة والتي تعد بمثابة عقد بين مقدم الخدمة والعميل، أو باعتبارها اتفاقية رسمية بين الأقسام الداخلية للمؤسسات حيث توفر الخدمات المؤسسية للعميل الداخلي، لذا (SLA) هي أداة للتأكد من حل المشكلات الواردة ، في الوقت المحدد ؛ وبالتالي التأكد من تقديم الخدمات في الوقت المناسب، يتعين على جميع العاملين في مجال تقديم الخدمات تفهم القضايا والعمليات المتضمنة في مجال عقود الخدمات

الأهداف العلمية للبرنامج التدريبي :

- تعريف المشاركين بمفهوم اتفاقيات مستوى الخدمة و الفوائد الناتجة عن استخدامها و كيفية تشغيل المستويات المختلفة لاتفاقيات مستوى الخدمة.
- تزويد المشاركين بمحتويات تخطيط وصياغة مجموعة من اتفاقيات مستوى الخدمة ، وإدارة اتفاقيات مستوى الخدمة و كيفية إدراج جودة اتفاقيات مستوى الخدمة و الهياكل التعاقدية المختلفة لاتفاقيات مستوى الخدمة وتطبيقاتها .
- نقاط القوة والضعف لاتفاقيات مستوى الخدمة، والتعامل مع المتعاقدين سواء الداخليين أو الخارجيين.

المحتويات العلمية للبرنامج التدريبي

- ☒ المبادئ والوظائف الخاصة باتفاقيات مستوى الخدمة
 - تعريف اتفاقيات مستوى الخدمة
 - أسباب وتوقيت وكيفية دعم اتفاقيات مستوى الخدمة لتحقيق الجودة.
 - اتفاقيات مستوى الخدمة المستخدمة داخل أقسام الشركة.
 - تكوين اتفاقيات مستوى الخدمة في مركز الخدمة العملاء
 - مراجعة المتطلبات المسبقة.

المستشارون المعتمدون للإستشارات الإدارية والفنية

Consultants For Managerial & Technical Consultation

- إنشاء مؤشرات الأداء الأساسية لاتفاقيات مستوى الخدمة.
- إنشاء اتفاقيات مستوى الخدمة.
- معرفة كيفية تطبيق اتفاقية مستوى الخدمة. SLA
- تكوين الإجراءات لعنصر اتفاقية مستوى الخدمة
- ☒ العناصر الرئيسية لاتفاقيات مستوى الخدمة
 - تحديد الخدمات القابلة للقياس.
 - مقياس الجودة التقليدية.
 - الإطار الحاكم لاتفاقيات مستوى الخدمة: إدارة، وقياس أداء الخدمة وتقديم التقارير بشأنها.
 - واجبات العميل.
 - مشاركة المخاطر واتفاقيات مستوى الخدمة: المشكلات التي تواجه الإدارة.
 - إنهاء الاتفاق.
- ☒ صياغة اتفاقية مستوى الخدمة :-
 - صياغة المبادئ.
 - الهيكل النموذجي لاتفاقيات مستوى الخدمة.
 - العناصر الرئيسية لجودة اتفاقيات مستوى الخدمة.
 - استخدام لغة القياس المناسبة.
 - القوائم المرجعية لاتفاقيات مستوى الخدمة.
- ☒ إدارة اتفاقيات مستوى الخدمة في الواقع العملي
 - عمليات المراجعة.
 - إدارة جودة الأداء برفع المعايير.
 - إدارة التباين والانزاعات والحفاظ على ملاءمة اتفاقيات مستوى الخدمة.
 - إدارة المتغيرات من خلال التفاوض.
 - الخيارات المتاحة للعميل للتدخل في حالة وجود متعاقد ضعيف الأداء.
 - تعلم وتطبيق الدروس المتعلقة بالاتفاقيات التالية لمستوى الخدمة.
- ☒ إدارة اتفاقيات مستوى الخدمة باستخدام منهج بطاقة الأداء
 - تحقيق المواءمة بين اتفاقيات مستوى الخدمة وبين استراتيجية المؤسسة.
 - تخطيط وبناء بطاقة الأداء لاتفاقيات مستوى الخدمة.
 - دعم اتفاقيات مستوى الخدمة من خلال مؤشرات الأداء الرئيسية.
 - تحسين جودة العمليات.