



# اتفاقيات مستوى الخدمة (SLA) وتصميم دليل الخدمات

03 - 07 May 2027

باريس - فندق أعمال على الضفة اليمنى



## اتفاقيات مستوى الخدمة (SLA) وتصميم دليل الخدمات

المرجع: 1101\_5350 التاريخ: 03 - 07 May 2027 الموقع: باريس - فندق أعمال على الضفة اليمنى الرسوم: SAR 23500

العقود التقني: ممارس - أسلوب التطبيق: دراسة حالة

### مقدمة

تعد كثير من المؤسسات عملاءها بمستويات خدمة لا تستطيع قياسها، وتنتشر أدلة خدمات لا يستفيد منها العملاء. فالمستهدفات تنسخ من نماذج جاهزة، والفرق الداخلية تعمل دون اتفاقيات تدعم الالتزامات الخارجية، ولوحات المعلومات تظهر باللون الأخضر بينما ترتفع الشكاوى. تزود هذه الدورة من كور كونسبت المديريين بالادوات اللازمة لتصميم دليل الخدمات والاتفاقيات التي تقف خلفه، استنادا إلى المواصفة IEC/ISO 20000-1 وإرشادات ممارسات ITIL 4. ويعمل المشاركون على حالات من قطاعات متعددة، ويخرجون بحزمة دليل الخدمات واتفاقيات مستوى الخدمة التي تضم بنود الدليل ومسودات اتفاقيات SLA وOLA وتعريفات المؤشرات ونموذج مراجعة الخدمة.

### أهداف الدورة

- حصر الخدمات التي تقدمها الإدارة والالتزامات القائمة تجاه العملاء في خط أساس لدليل الخدمات
- تطبيق المواصفة IEC/ISO 20000-1 وإرشادات ممارسات ITIL 4 لتحديد محتوى الدليل وتسلسل اتفاقيات SLA وOLA والعقود الداعمة
- تصميم بنود دليل الخدمات وصياغة بنود اتفاقيات مستوى الخدمة ومستوى التشغيل بمستهدفات قابلة للقياس والتحقق
- تحديد قواعد احتساب المؤشرات وتقارير المراجعة التي تعكس أداء مستوى الخدمة وتجربة العملاء معا
- معالجة حالات الإخلال والتعويضات عن الخدمة والمخاطر المرتبطة بالموردين على مستويات الخدمة المتفق عليها
- إعداد حزمة دليل الخدمات واتفاقيات مستوى الخدمة بصيغة جاهزة للاعتماد هلاك الخدمات والعملاء

### الفئة المستهدفة

- هلاك الخدمات المسؤولون عن نطاق الخدمات المقدمة للعملاء وأدائها
- مديرو تقديم الخدمة وخدمة العملاء الذين يتفقدون على المستهدفات مع العملاء الداخليين أو الخارجيين
- مديرو مراكز الاتصال ومكاتب الخدمة المسؤولون عن التزامات زمن الاستجابة والحل
- مديرو العقود والموردين المشرفون على أداء الخدمات المسندة إلى جهات خارجية
- مديرو الجودة والتميز في الخدمة الذين يتولون معايير الخدمة وموائيقها
- مديرو علاقات العملاء الذين يتفاوضون على متطلبات الخدمة مع وحدات الأعمال

### محاور الدورة

#### اليوم الأول: التزامات الخدمة وخط النساس للوضع الراهن

- تعريفات الخدمة والعرض والاتفاقية في نظام قيمة الخدمة وفق ITIL 4
- رسم الخدمات المقدمة للعملاء والخدمات الداعمة بمخطط علاقات الخدمة
- حصر الالتزامات القائمة: العقود والموائيق والوعود غير الموثقة
- خط النساس لأداء الخدمة من بيانات التذاكر والاتصالات
- تحليل فجوات التوقعات باستخدام نموذج SERVQUAL للفجوات

## اليوم الثاني: معايير وأطر مستويات الخدمة وأدلة الخدمات

- متطلبات دليل الخدمات وإدارة مستوى الخدمة في المواصفة IEC/ISO 20000-1:2018
- ممارسات إدارة مستوى الخدمة وإدارة دليل الخدمات في ITIL 4
- متطلبات الخدمة لمراكز اتصال العملاء في المواصفة ISO 18295-1:2017
- نموذج التسلسل بين اتفاقية مستوى الخدمة واتفاقية مستوى التشغيل والعقد الداعم
- اتفاقيات مستوى التجربة XLA ومؤشرات التجربة إلى جانب اتفاقيات SLA

## اليوم الثالث: تصميم الدليل وصياغة الاتفاقيات

- نموذج بند دليل الخدمات: الهالك والنطاق والقنوات وساعات العمل وأنواع الطلبات
- تصميم واجهة العميل والواجهة الفنية لدليل الخدمات
- تحديد مستهدفات مستوى الخدمة بمصفوفة الأثر والإلحاح للتأثيرات
- صياغة بنود اتفاقية مستوى الخدمة: تعريفات القياس والاستثناءات والتعويضات
- صياغة اتفاقيات مستوى التشغيل بين الفرق الداخلية لدعم المستهدفات الخارجية

## اليوم الرابع: القياس والمخاطر وضبط النداء

- قواعد احتساب المؤشرات: بدء الاحتساب وإيقافه والوقت ومنطق ساعات العمل
- تشخيص ظاهرة المؤشرات الخضراء الهضلة Effect Watermelon باستخدام رصد رضا العملاء وفق ISO 10004
- حزمة اجتياز مراجعة الخدمة ولوحة معلومات بمؤشرات الحالة الملونة RAG
- مسار تصعيد الإخلال واحتساب التعويضات وخطط المعالجة
- مخاطر مستوى الخدمة لدى الموردين في الخدمات المسندة وفق إرشادات ISO 37500

## اليوم الخامس: دراسات الحالة وحزمة دليل الخدمات واتفاقيات مستوى الخدمة

- دراسة حالة مكتب خدمة مشترك: إعادة صياغة اتفاقية غير قابلة للقياس
- دراسة حالة مركز اتصال يخدم الجمهور: موازنة دليل الخدمات مع ميثاق الخدمة
- بناء بنود الدليل لثلاث خدمات من مؤسسة المشارك
- إعداد مسودة حزمة دليل الخدمات واتفاقيات مستوى الخدمة
- مراجعة بين الزملاء باستخدام قائمة تحقق للمطابقة مع IEC/ISO 20000-1

## المهارات المكتسبة

- تصميم دليل الخدمات
- تحديد مستهدفات مستوى الخدمة
- صياغة الاتفاقيات
- تعريف مؤشرات الخدمة
- إعداد تقارير أداء الخدمة
- إدارة أداء الموردين
- قياس تجربة العملاء
- إدارة اجتماعات مراجعة الخدمة

## لهذا تحضر هذه الدورة

- تعود إلى عملك بحزمة دليل الخدمات واتفاقيات مستوى الخدمة للخدمات التي تملكها، وقد اختبرت في مراجعة العملاء
- تستبدل الوعود المبهمة بمستهدفات يحسبها العملاء وفرق التنفيذ بالطريقة نفسها
- تكتشف لوحات المعلومات الخضراء التي تخفي عملاء غير راضين، وتضيف مقاييس التجربة إلى مراجعات الخدمة
- تقارن ممارساتك في الندلة والاتفاقيات بمديرين من قطاعات ودول مختلفة

## الخاتمة

لا يكون التزام الخدمة مفيدا إلا حين يخدم العملاء بسهولة، وتستطيع فرق التنفيذ الوفاء به، ويقيسه الطرفان بالطريقة نفسها. تنتقل هذه الدورة من حصر الخدمات والوعود القائمة، مروراً بالمعايير والممارسات التي تحدد الندلة والاتفاقيات، وصولاً إلى قواعد الاحتساب ومعالجة الإخلال ومخاطر الموردين التي تحدد صمود اتفاقية مستوى الخدمة. ويحول اليوم الأخير هذا العمل إلى حزمة دليل الخدمات واتفاقيات مستوى الخدمة يعود بها المشاركون إلى عملهم وفرق التنفيذ للالتزام بها.