CONCEPT

# اتفاقيات مستوى الخدمة (SLA) وتصميم دليل الخدمات

8 – 12 فبراير 2027

أمستردام - فندق حي الأعمال زوداس



# اتفاقيات مستوى الخدمة (SLA) وتصميم دليل الخدمات

**المرجع:** 1101_5355 **التاريخ:** 8 – 12 فبراير 2027 **المكان:** أمستردام - فندق حي الأعمال زوداس **الرسوم:** SAR 23500

**العمق التقني:** ممارس · **أسلوب التطبيق:** دراسة حالة

## مقدمة

تعد كثير من المؤسسات عملاءها بمستويات خدمة لا تستطيع قياسها، وتنشر 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 المديرين بالأدوات اللازمة لتصميم دليل الخدمات والاتفاقيات التي تقف خلفه، استنادا إلى المواصفة ISO/IEC 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 ISO/IEC 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 والتحقيق
- 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 لاعتماد ملاك الخدمات والعملاء

## الفئة المستهدفة

- ملاك الخدمات المسؤولون عن نطاق الخدمات المقدمة للعملاء وأدائها
- مديرو تقديم الخدمة وخدمة العملاء الذين يتفقون 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 ومواثيقها
- مديرو علاقات الأعمال الذين يتفاوضون على متطلبات الخدمة مع وحدات الأعمال

## محاور الدورة

### اليوم الأول: التزامات الخدمة وخط الأساس 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 والمواثيق والوعود غير الموثقة
- خط الأساس 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 ISO/IEC 20000-1:2018
- ممارستا 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: المالك والنطاق والقنوات وساعات العمل وأنواع الطلبات
- تصميم واجهة العميل والواجهة الفنية لدليل الخدمات
- تحديد مستهدفات مستوى الخدمة بمصفوفة الأثر والإلحاح للأولويات
- صياغة بنود اتفاقية مستوى الخدمة: تعريفات القياس والاستثناءات والتعويضات
- صياغة اتفاقيات مستوى التشغيل بين الفرق الداخلية لدعم المستهدفات الخارجية

## اليوم الرابع: القياس والمخاطر وضبط الأداء

- قواعد احتساب المؤشرات: بدء الاحتساب وإيقافه المؤقت ومنطق ساعات العمل
- تشخيص ظاهرة المؤشرات الخضراء المضللة Watermelon Effect باستخدام رصد رضا العملاء وفق ISO 10004
- حزمة اجتماع 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: مواءمة 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 ISO/IEC 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

## لماذا تحضر هذه الدورة

- تعود إلى عملك بحزمة دليل الخدمات واتفاقيات مستوى الخدمة للخدمات التي تملكها، وقد اختبرت في مراجعة الزملاء
- 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 الأدلة والاتفاقيات بمديرين من قطاعات ودول مختلفة

## الخاتمة

لا يكون التزام الخدمة مفيدا إلا حين يجده العملاء بسهولة، وتستطيع فرق التنفيذ الوفاء به، ويقيسه الطرفان بالطريقة نفسها. تنتقل هذه الدورة من حصر الخدمات والوعود القائمة، مرورا بالمعايير والممارسات التي تحدد الأدلة والاتفاقيات، وصولا 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 عملائهم وفرق التنفيذ لاعتمادها.