



Service Level Agreement (SLA's) for Managing Services and Improving Business Performance

اتفاقية مستوى الخدمة (SLA)
لإدارة الخدمات وتحسين أداء الأعمال

02 – 06 September 2024

Tokyo / Japan

Introduction

Negotiation is often the best — and sometimes the only — way to develop effective, lasting solutions to many kinds of work problems. This program builds the skills you need to craft constructive agreements between the project team and the other stakeholders. Participative exercises will help you master basic concepts: getting agreement vs. eliminating differences and positions vs. interests. You will also learn when to negotiate, how to prepare for a negotiation, how to manage the aggressive negotiator, and how to deal with “everyday” negotiations. Case studies include both internal negotiations and contract negotiations. This program will help you develop the personal and professional skills needed to lead your project team. You will learn how to create a shared vision and how to keep your team aligned with that vision through storytelling. The program covers vital general management skills such as motivation, feedback, and delegation. Other topics include how to develop agreement on roles and responsibilities, when to emphasize task behaviors over relationship behaviors, how to build a team that sees itself as a team, and dealing with a difficult team member.

Objectives

At the end of this course trainees will be able to:

- Gain better understanding about public / private partnerships with vendors
- Learn how to negotiate with vendors on contracts for services
- Understand the value of Service Level Agreements
- Learn how to develop positive relationships with customers

Who Should Attend?

- Contract officers
- Procurement officers
- Service department personnel
- Project Managers
- Project Engineers

Course Outline

Day One

- Defining Service Level Agreements
- Background of SLA
- Definitions of SLA
- Scope
- Methodology
- Timelines
- Purpose of SLA
- Not a Contract?
- Professional & Business Challenges
- New business model
- Service life-cycle

Day Two

- Service-related processes
- Business scenario at-a-glance
- Research Issues on SLA
- Components of a SLA
- Describing a Service
- Describing performance levels
- Describing Customer Support
- SLA Measurement
- Service design, management of services
- Services: function, process, role, activity
- Principle of service design
- Objectives, areas, procedure, management and strategy.

Day Three

- Balanced design
- Identifying the requirement for services
- Aspects and activities of the design
- Process of Service Design
- Services portfolio
- Service architecture, levels of architecture
- The structure of the processes in the design of services: catalog of services, service level management, capacity management, availability, information security, suppliers
- The SLA Process

- Setting Up The SLA Process
- It Service Management Integration
- Migrating An SLA Into A Contract

Day Four

- Service Level Contracts
- Importance of Legal Review
- Document Format
- Master Services Agreements
- Service Attachments
- Short-Form Agreements
- INTEGRITY
- Outsourced Contracts
- What is outsourcing?
- Advantages - Key Points
- Disadvantages - Key Points

Day Five

- What types of service to outsource?
- Negotiating with the vendor
- In-Sourcing Contracts
- Successful Customer – Vendor Relationships
- Benefits of Service-Level Agreements
- Service Elements:
- Management Elements:
- Process of establishing an SLA
- SLA Do's and Don'ts
- Sample SLAs

Training Method

- Pre-assessment
- Live group instruction
- Use of real-world examples, case studies and exercises
- Interactive participation and discussion
- Power point presentation, LCD and flip chart
- Group activities and tests
- Each participant receives a 7" Tablet containing a copy of the presentation, slides and handouts
- Post-assessment

Program Support

This program is supported by interactive discussions, role-play, case studies and highlight the techniques available to the participants.

Schedule

The course agenda will be as follows:

- | | |
|---------------------|------------------|
| • Technical Session | 08.30-10.00 am |
| • Coffee Break | 10.00-10.15 am |
| • Technical Session | 10.15-12.15 noon |
| • Coffee Break | 12.15-12.45 pm |
| • Technical Session | 12.45-02.30 pm |
| • Course Ends | 02.30 pm |

Course Fees*

- **6,500 USD**
**VAT is Excluded If Applicable*

المقدمة

تعد اتفاقية مستوى الخدمة (SLA) هي عقد بين مقدم الخدمة (سواء داخلي أو خارجي) والعميل الذي يحدد مستوى الخدمة المتوقع من مورد الخدمة. والغرض من اتفاقيات مستوى الخدمة على وجه الدقة هو تحديد ما الذي سيحصل عليه العميل على أساس الإنتاج. اتفاقيات مستوى الخدمة واتفاقية مستوى الخدمة لا تدل على كيفية تقديم الخدمة نفسها أو تسليمها وليست لاتفاقية مستوى الخدمة مقاييس متعارف عليها حيث ان كل حالة لها مقاييسها الخاصة التي تختلف باختلاف مورد الخدمة. وتحظى اتفاقية الخدمة بشعبية كبيرة بين الأقسام الداخلية في المنظمات الكبيرة.. حيث يشجع استخدام اتفاقيات مستوى الخدمة في الاستعانة بمصادر خارجية، وغيرها من الاماكن حيث يتم نقل مسؤولية المنظمة إلى مورد آخر.

الاهداف

في نهاية هذه الدورة سوف يتمكن المتدربين بما يلي:

- اكتساب فهم أفضل حول الشراكات العامة أو الخاصة مع الموردين
- تعلم كيفية التفاوض مع الموردين على عقود الخدمات
- فهم قيمة اتفاقيات مستوى الخدمة
- تعلم كيفية تطوير علاقات إيجابية مع العملاء

الحضور

- مسؤولي العقود
- مسؤولي المشتريات
- موظفي قسم الخدمة

المحتوى

اليوم الأول

- تحديد اتفاقيات مستوى الخدمة
- خلفية اتفاقيات مستوى الخدمة
- تعريفات اتفاقيات مستوى الخدمة
- النطاق
- المنهجية
- الجداول الزمنية
- الغرض من اتفاقيات مستوى الخدمة
- ليس عقد؟
- التحديات المهنية والتجارية
- نموذج عمل جديد
- دورة حياة الخدمة

اليوم الثاني

- العمليات المتعلقة بالخدمة
- سيناريو الأعمال في لمحة سريعة
- قضايا البحث في اتفاقيات مستوى الخدمة
- مكونات اتفاقية مستوى الخدمة
- وصف الخدمة
- وصف مستويات الأداء
- وصف دعم العملاء
- قياس اتفاقيات مستوى الخدمة
- تصميم الخدمة وإدارة الخدمات
- الخدمات: الوظيفة، العملية، الدور، النشاط
- مبدأ تصميم الخدمة
- الأهداف والمجالات، والإجراءات والإدارة والاستراتيجية.

اليوم الثالث

- تصميم متوازن
- تحديد الاحتياجات من الخدمات
- جوانب وأنشطة التصميم
- عملية تصميم الخدمة

- محفظة الخدمات
- هيكل العمليات في تصميم الخدمات: كتالوج الخدمات، إدارة مستوى الخدمة، إدارة القدرات، التوفر، أمن المعلومات، الموردين
- عملية اتفاقيات مستوى الخدمة
- إعداد عملية اتفاقيات مستوى الخدمة
- تكامل إدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات
- ترحيل اتفاقية مستوى الخدمة إلى العقد

اليوم الرابع

- عقود مستوى الخدمة
- أهمية المراجعة القانونية
- تنسيق الوثيقة
- اتفاقيات الخدمات الرئيسية
- مرفقات الخدمة
- الاتفاقيات القصيرة
- النزاهة
- عقود الاستعانة بمصادر خارجية
- تعريف الاستعانة بمصادر خارجية؟
- مزايا الاستعانة بمصادر خارجية
- عيوب الاستعانة بمصادر خارجية

اليوم الخامس

- ما هي أنواع الخدمات التي يمكن الاستعانة بمصادر خارجية؟
- التفاوض مع البائع
- العقود الداخلية
- العلاقات الناجحة بين العملاء والبائعين
- فوائد اتفاقيات مستوى الخدمة
- عناصر الخدمة
- عناصر الإدارة
- عملية إنشاء اتفاقيات مستوى الخدمة
- ما يجب فعله وما لا يجب فعله في اتفاقيات مستوى الخدمة
- امثلة عملية عن اتفاقيات مستوى الخدمة