

دورة تصميم اتفاقيات مستوى الخدمة وحوكمة أدائها





دورة تصميم اتفاقيات مستوى الخدمة وحوكمة أدائها

ملخص البرنامج

تصميم اتفاقيات مستوى الخدمة وحوكمة أدائها دورة تدريبية تمتد 5 أيام موجهة إلى قيادات الخدمات والتعاقد على المستوى الاستراتيجي، ويخرج منها كل مشارك بحزمة حوكمة لمستوى الخدمة خاصة بإحدى خدماته. فكثير من الاتفاقيات يعد بمستهدفات لا يمكن قياسها، ويربطها بخصومات يدرجها المزودون في أسعارهم مسبقا، ونادرا ما تراجع. ويربط البرنامج كل مستوى خدمة بنتيجة أعمال، ثم يبنى القياس والمعالجات وإيقاع المراجعة التي تبقى المزودين والفرق الداخلية خاضعين للمساءلة. تقدم هذا البرنامج في تصميم اتفاقيات مستوى الخدمة وحوكمتها مارس للتدريب المملكة المتحدة.

المبررات المؤسسية

تحدد مستويات الخدمة ما تتلقاه المؤسسة فعلا كل يوم من شركاء الإسهاد ومراكز الخدمات المشتركة ومزودي الخدمات المدارة والإدارات الداخلية. وحين تكون المستهدفات مبهمه أو تقاس بطرق متباينة، تحل النزاعات محل التحسين ويصبح ضعف الأداء أمرا مألوفا. أما الاتفاقيات المصممة بعناية فتمنح القيادات إنذارا مبكرا ومعالجات متناسبة ومسارا منظما نحو رفع جودة الخدمة مع صون العلاقات مع المزودين الرئيسيين.

- توافر الخدمة وسرعة الاستجابة: يتحسنان حين تعكس المستهدفات أثر الأعمال وتقاس من منظور المستخدم.
- التسرب التجاري عند ضعف الأداء: يتراجع حين تصمم خصومات الخدمة واسترداد الخصومات والتصعيد لتغيير السلوك لامتصاصه.
- جهد الحوكمة والنزاعات: يقلان حين تسير التقارير واجتماعات المراجعة وخطط التحسين وفق إيقاع متفق عليه.

المبادئ والأساس المعرفي

- ممارسة إدارة مستوى الخدمة في 4 ITIL: توظف المستهدفات المرتبطة بالأعمال والرصد والمراجعة في الجلسات 1 و 2 و 4.
- المواصفة ISO/IEC 20000-1:2018 لمتطلبات نظام إدارة الخدمات: تحدد متطلبات اتفاقيات الخدمة وإدارة المزودين في الجلستين 1 و 3.
- أهداف مستوى الخدمة ومؤشراتها: تفصل بين ما يقاس والمستهدف المحدد له في الجلسة 2.
- اتفاقيات مستوى التجربة: تضيف مقاييس تجربة المستخدم إلى المستهدفات الفنية في الجلستين 2 و 4.



المشاركون المستهدفون

- القيادات المسؤولة عن خدمات يقدمها شركاء الإسناد.
- رؤساء تقنية المعلومات والمرافق والخدمات اللوجستية الذين يتفقدون على مستهدفات الخدمة مع العملاء الداخليين.
- قادة المشتريات والعقود الذين يتفاوضون على جداول الخدمة ومعالجاتها.
- مديرو الخدمات المشتركة الذين يرفعون تقارير الأداء إلى اللجان التنفيذية.

يخدم البرنامج قطاعات تقنية المعلومات وإدارة المرافق والخدمات اللوجستية والخدمات الحكومية المشتركة.

مخرجات التعلم

1. سيكون المشاركون قادرين على بناء تعريف للخدمة يرسم حدودا واضحة للاتفاقية.
2. سيكون المشاركون قادرين على اختيار مستويات خدمة ومؤشرات ومستهدفات قابلة للقياس ومرتبطة بأثر الأعمال.
3. سيكون المشاركون قادرين على موازنة اتفاقيات مستوى الخدمة واتفاقيات المستوى التشغيلي والعقود الداعمة.
4. سيكون المشاركون قادرين على تصميم آليات الخصومات واستردادها والتعويض بما يحفز التعافي.
5. سيكون المشاركون قادرين على تقييم تقارير الأداء وقيادة مراجعات الخدمة التي تنتج إجراءات تحسين.
6. سيكون المشاركون قادرين على تبرير مقاييس التجربة إلى جانب المستهدفات الفنية.

هيكل البرنامج

اليوم 1: أسس اتفاقيات مستوى الخدمة

ما الذي يجب أن تحدده اتفاقية مستوى الخدمة قبل وضع أي مستهدف؟

- ممارسة إدارة مستوى الخدمة في ITIL 4 وسلاسل القيمة
- تعريف الخدمة وحدودها وبنود دليل الخدمات
- متطلبات ISO/IEC 20000-1:2018 لاتفاقيات مستوى الخدمة
- هياكل الاتفاقيات حسب العميل والخدمة ومتعددة المستويات
- الفحص الصحي لاتفاقية مستوى الخدمة

اليوم 2: تصميم مستويات خدمة قابلة للقياس

أي المقاييس تبين ما إذا كانت الخدمة تؤدي غرضها للأعمال؟



- مقاييس التوافر والاستجابة والحل
- مؤشرات مستوى الخدمة وأهدافه
- ربط أثر الأعمال بتحديد المستهدفات
- اتفاقيات مستوى التجربة ومقاييس انطباع المستخدم
- تعريفات القياس والاستثناءات ومصادر البيانات

اليوم 3: الاتفاقيات الداعمة للاتفاقية

كيف تدعم تعهدات الفرق الداخلية والمزودين الوعد المقدم للعملاء؟

- اتفاقيات المستوى التشغيلي بين الفرق الداخلية
- العقود الداعمة مع المزودين الخارجيين
- رسم الاعتماديات في الخدمات متعددة المزودين
- التفاوض على جداول الخدمة والموازنة بين المستهدفات
- مصفوفة مواعمة الاتفاقيات

اليوم 4: المعالجات والتقارير ومراجعات الخدمة

كيف يرفع الأداء في تقارير ويصحح ويحسن مع الوقت؟

- خصومات الخدمة واستردادها وأنظمة المكافأة والجزاء
- مسارات التصعيد ومحفزات الإخفاق المتكرر
- لوحات الأداء وإيقاع التقارير
- اجتماعات مراجعة الخدمة وسجلات التحسين المستمر
- صحة العلاقة والتغذية الراجعة من المزودين

اليوم 5: تطبيق حوكمة اتفاقيات مستوى الخدمة

كيف تجمع الأدوات في حزمة حوكمة لخدمة قائمة؟

- تطبيق الفحص الصحي على خدمة أحد المشاركين
- صياغة المستهدفات وتعريفات القياس لتلك الخدمة
- تصميم نموذج المعالجات والتصعيد
- محاكاة مراجعة خدمة فصلية مع تحدي الزملاء
- عرض حزمة حوكمة مستوى الخدمة



المنهجية

يقوم البرنامج على تحليل الحالات والتمارين المنظمة المبنية حول خدمات من تقنية المعلومات والمرافق والخدمات اللوجستية. ويشخص المشاركون اتفاقيات ضعيفة، ويعيدون تصميم مستهدفاتها ومعالجاتها، ثم يختبرونها في محاكاة لمراجعة خدمة يؤدي فيها الزملاء دور المزودين وأصحاب الأعمال، فيخضع كل خيار تصميمي للتحدي قبل اعتماده.

- نشاط مقترح: إعادة كتابة مستهدفات التوافر والاستجابة لخدمة شبكات مدارة.
- نشاط مقترح: نمذجة أثر نظام الخصومات واستردادها على عقد خدمات مرافق.
- نشاط مقترح: إدارة مراجعة خدمة بعد شهر من إخفاق مستهدفات لوجستية.

المخرج الختامي

يعد كل مشارك حزمة حوكمة لمستوى الخدمة لإحدى خدماته، تضم تعريفا للخدمة، ومستهدفات قابلة للقياس مع تعريفات مؤشراتها، ومصفوفة لمواءمة الاتفاقيات، ونموذجا للمعالجات والتصعيد، وقابلا للتقارير، وجدول أعمال لمراجعة الخدمة، جاهزة للتفاوض أو التجديد التالي.

الأسئلة الشائعة

هل تناسب دورة تصميم اتفاقيات مستوى الخدمة القيادات من خارج تقنية المعلومات؟

نعم، فهي مصممة لقيادات تقنية المعلومات والمرافق والخدمات اللوجستية والمشتريات والخدمات المشتركة، وتفترض خبرة في إدارة المزودين.

ما الأطر التي يقوم عليها تصميم اتفاقيات مستوى الخدمة في هذه الدورة؟

تستند إلى ممارسة إدارة مستوى الخدمة في 4 ITIL، والمواصفة ISO/IEC 20000-1:2018، وأهداف مستوى الخدمة ومؤشراتها، واتفاقيات مستوى التجربة.

كيف تستخدم حزمة حوكمة اتفاقيات مستوى الخدمة في العمل؟

تستخدمها لإعادة التفاوض على الاتفاقية أو تجديدها، ولعقد مراجعات خدمة منتظمة بجدول أعمال وتقرير موحد.

بم تختلف دورة اتفاقيات مستوى الخدمة عن برامج إدارة أداء الموردين؟

تركز على مستويات الخدمة ومقاييسها ومعالجاتها داخل الاتفاقية، بينما تتناول برامج أداء الموردين العلاقة الأوسع مع المورد.