



## Planning, writing & Managing Quality SLAs



### مقدمه

داشته اما تمرکز اصلی بر روی فرآیندها و فعالیت ها، اجرا و کاربست آن ها در چرخه ی عمر خدمات می باشد.

دوره ی (Service Level Agreement) SLA یکی از دوره های موضوعی مفهوم مدیریت خدمات IT است که شرکت کنندگان در این دوره می توانند با حضور در آن با مفاهیم و الزامات تدوین و نگارش SLA و همچنین مدیریت و بهبود آن آشنا گردند. رویکرد آموزشی دوره به صورت مشارکت فعال فراگیران و ارائه ی مطالعات موردی می باشد.

### اهداف دوره

در پایان این دوره ی آموزشی شما با این مفاهیم آشنا خواهید شد:

- 1- فلسفه وجودی، اهداف و هدف های عملیاتی فرآیند مدیریت سطوح خدمات (SLM)

ITIL شامل ۵ کتاب مرجع تحت عناوین: استراتژی خدمات، طراحی خدمات، ارائه خدمات، عملکرد خدمات، بهبود مستمر خدمات می باشد که با کسب و کار همراه شده و اثربخشی عملیاتی را نیز در این راستا افزایش می دهد. شمای تخصصی ITIL دو مسیر اصلی را برای رسیدن به سطح ITIL Expert نشان می دهد: یکی تحت عنوان Service Lifecycle بوده و دیگری تحت عنوان Service Capability می باشد.

مسیر Service Lifecycle مبتنی بر تجارب ITIL در مسیر چرخه ی عمر خدمات می باشد. تمرکز اصلی تنها بر خود چرخه ی عمر خدمات (Service Lifecycle) و فرآیندها و عناصر داخل آن می باشد. مسیر Service Capability برای افرادی کاربرد دارد که نیاز به درکی عمیق از فرآیندهای ITIL دارند تا در این فرآیندها نقشی را برعهده بگیرند. توجه به چرخه ی عمر خدمات در این مسیر تاحدی وجود

# ITSMs SLA (Service Level Agreement)

## درباره ی IT HOUSE

مؤسسه فناوری اطلاعات راهکار نوآوران فرتاک پس از ۷ سال همکاری موفق و مستمر شرکت NIS CERT کانادا با سازمان های ایرانی، در سال ۲۰۱۱ میلادی به عنوان یکی از واحدهای کسب و کار استراتژیک (SBU) این شرکت، با نام تجاری NISICT پا به عرصه ی ظهور گذاشت. این مجموعه در طی ۸ سال پس از همکاری موفق با بیش از ۲۰۰ سازمان بر تر ایرانی، از ابتدای سال 2019 میلادی با توجه به راه اندازی مراکز تخصصی پیشرفته با همکاری شبکه ی گسترده ای از شرکای معتبر داخلی و بین المللی در طیف وسیعی از به روش ها و استانداردهای بین المللی با هدف ارائه راهکار های جامع مدیریتی در حوزه ی فناوری اطلاعات، ماهیت تجاری خود (برند) را تغییر داده و از نشان تجاری IT HOUSE در حوزه ی محصولات و خدمات خود استفاده خواهد نمود. IT HOUSE با همکاری انحصاری مؤسساتی از جمله Quint (هلند)، NTT (ایرلند)، POWER ACT (مراکش) تحت اعتبار مراجع جهانی همچون انجمن جهانی tmforum آمریکا، PCI Council آمریکا، ISACA آمریکا، AXELOS انگلستان قادر به ارائه خدمات در تزار استاندارد های بین المللی به سازمان های ایرانی می باشد.

- Service based SLA
- Customer Based SLA
- Multi-Level SLAs
- SLA Definition
- SLA Purpose
- SLA Types
- Level of SLA
- SLA Vs Contract
- SLA Format
- SLA Management Tasks
- SLA Management process
- Roles and responsibilities of SLA Management

### • Drafting your Service Level

#### Agreement

- Determine, Document and agree requirements for new services and product SLRs
- Monitor service performance against SLA
- Collate, Measure and improve customer satisfaction
- Review and revise underpinning agreements and service scope
- Product service reports
- Conduct service review and instigate improvement
- Review and revise SLAs, Service Scope and underpinning agreements

### • Managing the in-life SLA

- Develop contacts and relationships
- Complaints and compliments
- Triggers, input, out puts and interfaces
- SLM process inputs
- SLM process outputs
- Key performance indicators
- Information management
- Challenges, critical success factors and risks

### پیش نیازهای دوره

گذراندن دوره ی ITIL® Foundation with Case Study ضروری است.

- ۲- مفهوم مدیریت خدمت به عنوان یک تجربه
- ۳- واحدهای عملیاتی و فرآیندها در چرخه ی عمر خدمات
- ۴- سید خدمات و ارتباط آن با کاتالوگ خدمات و خطوط اصلی خدمات
- ۵- مقصد، هدف و اهداف عملیاتی و دامنه کاربرد مدیریت کاتالوگ خدمات

### مخاطبان دوره

- مدیران فناوری اطلاعات و یا صاحبان فرآیندهای مرتبط درسازمانها
- مدیران کسب و کارهای فعال در حوزه فناوری اطلاعات
- مدیران فناوری اطلاعات مشغول در حوزه های مدیریت خدمات فناوری اطلاعات
- کارشناسان فناوری اطلاعات مشغول در فرآیندهای بازاریابی و قراردادهای و ارتباط با مشتری
- کلیه علاقه مندان به آشنایی با مفاهیم ITIL و ITSM

### مدت زمان دوره

۲ و نیم روز (۱۷ ساعت)

### سرفصل های دوره

شرکت کنندگان در دوره سرفصل های ذیل را از طریق اسلاید، محتوای آموزشی، مطالعات موردی، مثلا و تمرین فراخواهند گرفت:

#### • Principles and Functions of Service Level Agreements

- Service level Management Description
- SLM Purpose/Goals/Objective
- SLM Scope
- SLM Value to the business
- SLM Policies/Principles/Basic Concepts

#### • Key Elements of a Service Level Agreements

- SLM Process Activities methods and Technique
- Designing SLA frameworks

## تعداد شرکت کنندگان

۶ الی ۱۸ نفر

## درباره ی مدرک

شرکت کنندگان در دوره های آموزشی ازسوی مرجع اعتبار دهی IT HOUSE تحت اعتبار شرکت گواهی دهنده PECB کانادا گواهی حضور در دوره ی آموزشی دریافت خواهند نمود.

## زبان

در صورت استفاده از اساتید بین المللی، دوره به زبان انگلیسی ارائه می گردد که امکان استفاده از سیستم ترجمه همزمان در صورت درخواست متقاضیان مقدور می باشد. در دوره های آموزشی که توسط اساتید ایرانی این موسسه ارائه می گردد زبان مبنا فارسی بوده که در صورت درخواست متقاضیان امکان ارائه دوره به ۳ زبان فرانسوی/ انگلیسی/ آلمانی مهیا می باشد.

## تماس با IT HOUSE

آدرس:

تهران، سهروردی شمالی، کوچه تهمت، پلاک ۶، واحد

۱

تلفن: + ۹۸ (۰) ۲۱ ۸۸۷۳۱۴۶۶

فکس: + ۹۸ (۰) ۲۱ ۸۶۰۳۱۴۴۷

وبسایت: [www.it-house.me](http://www.it-house.me)

ایمیل: [crm@it-house.me](mailto:crm@it-house.me)

