JUPITER PRIME

Consulting • Training • Advisory

جوبيتر برايم للاستشارات والتدريب

كتيّب الدورة

دورة متقدمة في اتفاقيات مستوى الخدمة ومؤشرات أداء الموردين

info@jupiterprime.uk

jupiterprime.uk

مسجّلة في المملكة المتحدة والمملكة العربية السعودية

دورة متقدمة في اتفاقيات مستوى الخدمة ومؤشرات أداء الموردين

اتفاقيات مستوى الخدمة ومؤشرات أداء الموردين دورة تدريبية متقدمة مدتها أسبوعين لمديري الموردين ومديري الفئات ومالكي العقود الذين يحولون اتفاقيات التوريد إلى خدمة مقيسة ومراجعة، ويصمم فيها كل مشارك إطار مستويات الخدمة والمؤشرات للموردين مع إيقاع مراجعة منتظم. فالخدمات المسندة واللوجستيات والتقنية باتت تحمل نتائج كانت المؤسسات تنجزها بنفسها. وتقدم جوبيتر برايم للتدريب هذه الدورة في اتفاقيات مستوى الخدمة ومؤشرات أداء الموردين.

لماذا يهم اتفاقيات مستوى الخدمة ومؤشرات أداء الموردين الآن

تزداد أهمية الموضوع بفعل ثلاث قوى. فالمؤسسات تعتمد على عدد أقل من الموردين الأكبر في المرافق وتقنية المعلومات واللوجستيات والخدمات الميدانية، فقد يوقف مورد ضعيف واحد العمليات. والعملاء الداخليون ينتظرون مستويات خدمة تضاهي ما يلمسونه من المنصات الاستهلاكية. والقيادات المالية تطلب الدليل على أن الإنفاق على الموردين يشتري نتائج مقيسة لا مجرد نشاط. المؤسسة التي تصنف مورديها وتصوغ اتفاقيات مستوى خدمة دقيقة وتدير مراجعات منضبطة لبطاقات الأداء تصحح الانحراف مبكرا وتجدد على أساس الأدلة، أما التي تعتمد على العلاقات غير الرسمية فتتغاضى عن التراجع حتى تفرض الأزمة الإنهاء. وتستند الدورة إلى دورة حياة العقد لدى منظمة WorldCC World Commerce & Contracting مطبقة على قياس الموردين بعد الترسية.

المستفيدون من اتفاقيات مستوى الخدمة ومؤشرات أداء الموردين

- مديرو الموردين المسؤولون عن الأداء اليومي للموردين الاستراتيجيين
- مديرو الفئات الذين يصنفون قاعدة التوريد ويضعون استراتيجيات الشراء
- مالكو العقود الذين يعتمدون خصومات الخدمة والتجديد والخروج
- مالكو الخدمات في تقنية المعلومات والمرافق واللوجستيات الذين يستخدمون مخرجات الموردين
- قادة جودة الموردين ومخاطرهم الذين يراقبون المرونة والإجراءات التصحيحية

تكسب وظيفة المشتريات أو الخدمات المشتركة أكثر حين يحضر مديرو الفئات والموردين والخدمات معا ويعودون بلغة واحدة لبطاقات الأداء في كل مورد حرج.

قدرات اتفاقيات مستوى الخدمة ومؤشرات أداء الموردين

يتعلم المشاركون ربط شروط الخدمة لكل مورد بالمقاييس والاجتماعات والعواقب التي تبقي الخدمة على الهدف.

- تقييم حرجية الموردين بمصفوفات التصنيف — مالكو استراتيجيات الفئات
- تحديد مستويات الخدمة بتعريفات وقياس واستثناءات واضحة — مالكو الخدمات
- تصميم مجموعات مؤشرات توازن بين النتيجة والعملية والعلاقة — مجالس مراجعة الموردين
- حساب خصومات الخدمة وآليات استردادها — المراقبون الماليون
- بناء بطاقات أداء الموردين وإيقاعات المراجعة المتدرجة — مديرو حسابات الموردين
- الموازنة بين خطط التحسين والتجديد والخروج للموردين المتعثرين — الرعاة التنفيذيون

مصطلحات اتفاقيات مستوى الخدمة ومؤشرات أداء الموردين الأساسية

- تصنيف الموردين — تجميع الموردين حسب الإنفاق والمخاطر والأهمية الاستراتيجية لتحديد مقدار الرقابة على كل منهم.
- اتفاقية مستوى الخدمة — التعريف التعاقدي لأداء الخدمة المطلوب وطريقة قياسه وعواقب الإخفاق فيه.
- مؤشر الأداء الرئيسي — مقياس يتتبع التقدم نحو نتيجة تقدرها الاتفاقية بما يتجاوز الحد الأدنى لمستوى الخدمة.
- بطاقة أداء المورد — ملخص دوري يقيم المورد مقابل المؤشرات المتفق عليها ويوجه نقاشات المراجعة.
- استرداد الخصم — آلية تتيح للمورد استعادة خصومات الخدمة بالحفاظ على أداء محسن لمدة محددة.
- خطة الإجراء التصحيحي — رد موثق من المورد على إخفاق في الأداء يتضمن السبب الجذري والإجراءات والمالكين والمواعيد.

اتفاقيات مستوى الخدمة ومؤشرات أداء الموردين يوما بيوم

اليوم 1: قاعدة التوريد ومخاطرها

- رسم الإنفاق وملفات الموردين — رؤية مواضع تركز الاعتمادية
- مصفوفة Kraljic للتصنيف — تحديد شدة الرقابة لكل مورد
- ترجيح حرجية الموردين — ترتيب التعرض التشغيلي والسمعي
- مراجعة الاعتماد على مصدر وحيد — تخطيط البدائل للخدمات الحرجة
- سجل محفظة الموردين — رؤية واحدة للاتفاقيات ومالكيها

اليوم 2: شروط الاتفاقية التي تشكل خدمة المورد

- جرد بنود الأداء — ربط الشروط بتعهدات قابلة للقياس
- المواصفات القائمة على النتائج مقابل المدخلات — اختيار أساس الحكم على المورد
- بنود التغيير والتحسين المستمر — إبقاء الخدمات محدثة
- حقوق التدخل والإيقاف والإنهاء — حماية استمرارية الخدمة
- أحكام الخروج والانتقال — ضمان تسليم المعرفة والأصول

اليوم 3: صياغة اتفاقيات مستوى الخدمة

- تعريف دليل الخدمات — وصف ما تشمله كل خدمة
- مقاييس مستوى الخدمة وعتباتها — وضع أهداف يلمسها المستخدمون
- فترات القياس والاستثناءات — منع الخلاف حول البيانات
- مصفوفات الخطورة والاستجابة — ترتيب الأعطال حسب أثرها التشغيلي
- اتفاقيات المستوى التشغيلي — مواءمة الفرق الداخلية مع تعهدات المورد

اليوم 4: تصميم المؤشرات وقياسها

- اختيار مؤشرات موجهة بالنتائج — قياس النتائج لا الجهد
- مجموعات مؤشرات متوازنة — الجمع بين الجودة والتكلفة والزمن والعلاقة
- مصادر البيانات والتحقق منها — الوثوق بالأرقام التي يقدمها المورد
- المؤشرات الاستباقية واللاحقة — رصد التراجع قبل الإخفاق
- بطاقات تعريف المؤشرات — توثيق المعادلة والمالك والتكرار

اليوم 5: خصومات الخدمة والحوافز

- تصميم نظام خصومات الخدمة — تحديد خصومات تغير السلوك
- المبلغ المعرض للخصم وسقوفه — الموازنة بين النفوذ واستدامة المورد
- آليات استرداد الخصم والمكافآت — تحفيز التحسن المستدام
- ترتيبات اقتسام المكاسب — مشاركة الوفورات الناتجة عن ابتكار المورد
- محاكاة حساب الخصومات — اختبار النظام على أشهر نموذجية

اليوم 6: بناء بطاقات أداء الموردين

- هيكل البطاقة وأوزانها — عكس ما يهم المستخدمين
- مقاييس التقييم وعتباتها — جعل الأخضر والأصفر والأحمر ذات معنى
- عروض الاتجاهات والمقارنات — مقارنة موردي الخدمات المتشابهة
- تصميم لوحات المتابعة للرعاة — عرض صحة الموردين بنظرة واحدة
- استبيانات رضا المستخدمين — إضافة صوت العميل إلى المقاييس الرقمية

اليوم 7: مراجعات الأداء والتصعيد

- إيقاع المراجعة المتدرج — اجتماعات تشغيلية وتكتيكية وتنفيذية
- جدول أعمال المراجعة وإعداد ملفها — التركيز على القرارات لا الأرقام
- نقاشات السبب الجذري — الفصل بين أسباب المورد والعميل والأسباب المشتركة
- متابعة خطط الإجراء التصحيحي — إقفال الإخفاقات بالأدلة
- محفزات التصعيد ومساراته — رفع المسائل إلى المستوى المناسب

اليوم 8: حوكمة العلاقة مع الموردين

- نموذج إدارة علاقات الموردين — مواءمة مستوى التواصل مع الفئة
- مجالس الحوكمة المشتركة — تبادل خرائط الطريق وخطط الاستثمار
- مقترحات الابتكار والقيمة — تشجيع التحسين النابع من المورد
- تقييم صحة العلاقة — قياس الثقة والتعاون
- ضوابط تضارب المصالح والنزاهة — الحفاظ على سلامة العلاقات

اليوم 9: مخاطر الموردين والتجديد والخروج

- رصد مخاطر الموردين — تتبع الإشارات المالية والتشغيلية وإشارات الامتثال
- ضمان استمرارية الأعمال — اختبار ترتيبات التعافي لدى المورد
- إطار قرار التجديد — الموازنة بين الأداء والسوق والتكلفة
- خيارات الأداء المتعثر — خطة تحسين أو إعادة طرح أو إنهاء
- تنفيذ خطة الخروج — نقل الخدمات دون انقطاع

اليوم 10: تطبيق إطار مستويات الخدمة والمؤشرات للموردين

- تصنيف قاعدة توريد المشارك — تأكيد الموردين الحرجين
- مستويات الخدمة والمؤشرات لمورد واحد — تطبيق بطاقات التعريف
- اختبار الخصومات واستردادها — التحقق من العواقب المالية
- خريطة إيقاع المراجعة والتصعيد — تسمية المنتديات والمالكين
- إطار مستويات الخدمة والمؤشرات للموردين — عرض الإطار للمراجعة والنقد

تطبيق اتفاقيات مستوى الخدمة ومؤشرات أداء الموردين بعد الدورة

- تصنيف أبرز الموردين حسب الحرجية والاتفاق على إيقاع مراجعة لبطاقات الأداء لكل فئة مع مالكي الفئات والخدمات.
- إعادة صياغة مستويات الخدمة وبطاقات تعريف المؤشرات لمورد حرج واختبار نظام الخصومات على الأشهر الأخيرة.

أسئلة حول اتفاقيات مستوى الخدمة ومؤشرات أداء الموردين

ما اتفاقيات مستوى الخدمة ومؤشرات أداء الموردين ولماذا تهم الآن؟

اتفاقيات مستوى الخدمة ومؤشرات أداء الموردين هي المستويات والمقاييس والتقييمات الدورية التي تحول اتفاقيات التوريد إلى خدمة مقيسة. وتهم الآن لأن المؤسسات تعتمد على موردين أقل وأكبر في خدمات حرجة، فيؤثر أي تراجع بسرعة في العمليات والعملاء.

من يستفيد أكثر من تدريب اتفاقيات مستوى الخدمة ومؤشرات أداء الموردين؟

يستفيد أكثر مديرو الموردين ومديرو الفئات ومالكو العقود لأنهم يضعون المستويات ويديرون المراجعات ويقررون التجديد. ويستفيد كذلك مالكو الخدمات في تقنية المعلومات والمرافق واللوجستيات حين يتشاركون لغة واحدة للبطاقات مع المشتريات.

بم يختلف تدريب اتفاقيات مستوى الخدمة ومؤشرات أداء الموردين عن دورة أدوات الذكاء الاصطناعي في العقود؟

يركز هذا التدريب على التصميم البشري لمستويات الخدمة والمؤشرات والخصومات ومنتديات المراجعة. أما دورات الذكاء الاصطناعي فتتناول أتمتة الصياغة والمراجعة، بينما يبني هذا التدريب القياس والحوكمة اللذين تحتاجهما أي علاقة توريد أيا كان البرنامج الذي يحفظ البيانات.

ماذا تعود به من تدريب اتفاقيات مستوى الخدمة ومؤشرات أداء الموردين؟

تعود بإطار مستويات الخدمة والمؤشرات لأحد موردیك، يضم المستويات وبطاقات تعريف المؤشرات ونظام الخصومات وإيقاع المراجعة. ويمكن لزملائك توسيعه ليشمل الموردين الحرجين الآخرين.

اتفاقيات مستوى الخدمة ومؤشرات أداء الموردين: الطريق إلى الأمام

يوجه إطار مستويات الخدمة والمؤشرات للموردين أولا قرار مدى صلاحية المستويات والخصومات الحالية لمورد حرج قبل مفاوضات التجديد. ويتشاركه مديرو الموردين ومالكو الخدمات والمراقبون الماليون في كل مراجعة. وبعد دورتي مراجعة تستحق أوزان المؤشرات ومحفزات التصعيد إعادة نظر، لأن بيانات الأداء الفعلية تكشف المقاييس التي تدفع التحسين وتلك التي تضيف عبئا فقط.