

ПРОГРАММА ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ «Service Desk и процессы поддержки ИТ - услуг»

Состоит из 5 тем:

- Тема 1. Управление услугами как практика.
- Тема 2. Управление инцидентами (Incident Management)
- Тема 3. Обработка сервисных запросов (Request Fulfilment)
- Тема 4. Управление проблемами (Problem Management)
- Тема 5. Функция Service Desk (Техподдержка, Help Desk)

Тема 1. Управление услугами как практика

Понятие ИТ услуги. Система – продукт – услуга. Ключевые концепции управления ИТ услугами. ИТ-сервис. Управление услугами. Услуги, Продукты и Ресурсы. Сервисное предложение. Компоненты сервисных предложений.

Услуги, их параметры и характеристики. Назначение, задачи и ценность для бизнеса. Основные практики и процессы. Ценность: Результаты, Затраты и Риски. Перевес позитивных эффектов. Предоставляемые возможности и Результаты их использования. Полезность и Гарантия.

Тема 2. Управление инцидентами (Incident Management)

Тема 2.1. Общее описание процесса: цель, задачи, назначение и охват, ценность для бизнеса

Управление инцидентами (Incident Management). Общее описание процесса: цель, задачи, назначение и охват, ценность для бизнеса. Виды деятельности, методы и техники.

Тема 2.2. Процесс «Управление инцидентами»

Триггеры, входы, выходы и взаимодействие с другими процессами. Критические факторы успеха и показатели. Сложности и риски. Роли и ответственности.

Тема 3. Обработка сервисных запросов (Request Fulfilment)

– Обработка сервисных запросов (Request Fulfilment). Общее описание процесса: цель, задачи, назначение и охват, ценность для бизнеса. Виды деятельности, методы и техники.

– Триггеры, входы, выходы и взаимодействие с другими процессами. Критические факторы успеха и показатели. Сложности и риски. Роли и ответственности.

– способность управлять совершенствованием ИТ-сервисов (ТФ В/01.7);

- способность управлять уровнем предоставления ИТ-сервисов (ТФ В/04.7);
- способность управлять непрерывностью ИТ-сервисов (ТФ В/06.7).

Тема 4. Управление проблемами (Problem Management)

Тема 4.1. Общее описание процесса: цель, задачи, назначение и охват, ценность для бизнеса

Управление проблемами (Problem Management).

Общее описание процесса: цель, задачи, назначение и охват, ценность для бизнеса. Виды деятельности, методы и техники.

Тема 4.2. Процесс Problem Management

Триггеры, входы, выходы и взаимодействие с другими процессами. Критические факторы успеха и показатели. Сложности и риски. Роли и ответственности.

Тема 5. Функция Service Desk (Техподдержка, Help Desk)

Тема 5.1. Общее описание процесса: цель, задачи, назначение и охват, ценность для бизнеса

Функция Service Desk (Техподдержка, Help Desk).

Общее описание процесса: цель, задачи, назначение и охват, ценность для бизнеса. Назначение и задачи. Лучшие практики организации работы службы поддержки. Особенности организации первой линии при DevOps подходе.

Тема 5.2. Организация Service Desk

Организация Service Desk. Организационная структура и кадровое обеспечение. Роли Service Desk. Технологии и инструменты.

Директор
Института открытого образования



Т.В. Бутова