

**Список тем программы повышения квалификации
«Service Desk и процессы поддержки ИТ - услуг»**

- 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)

Директор
Института открытого образования



Т.В. Бутова