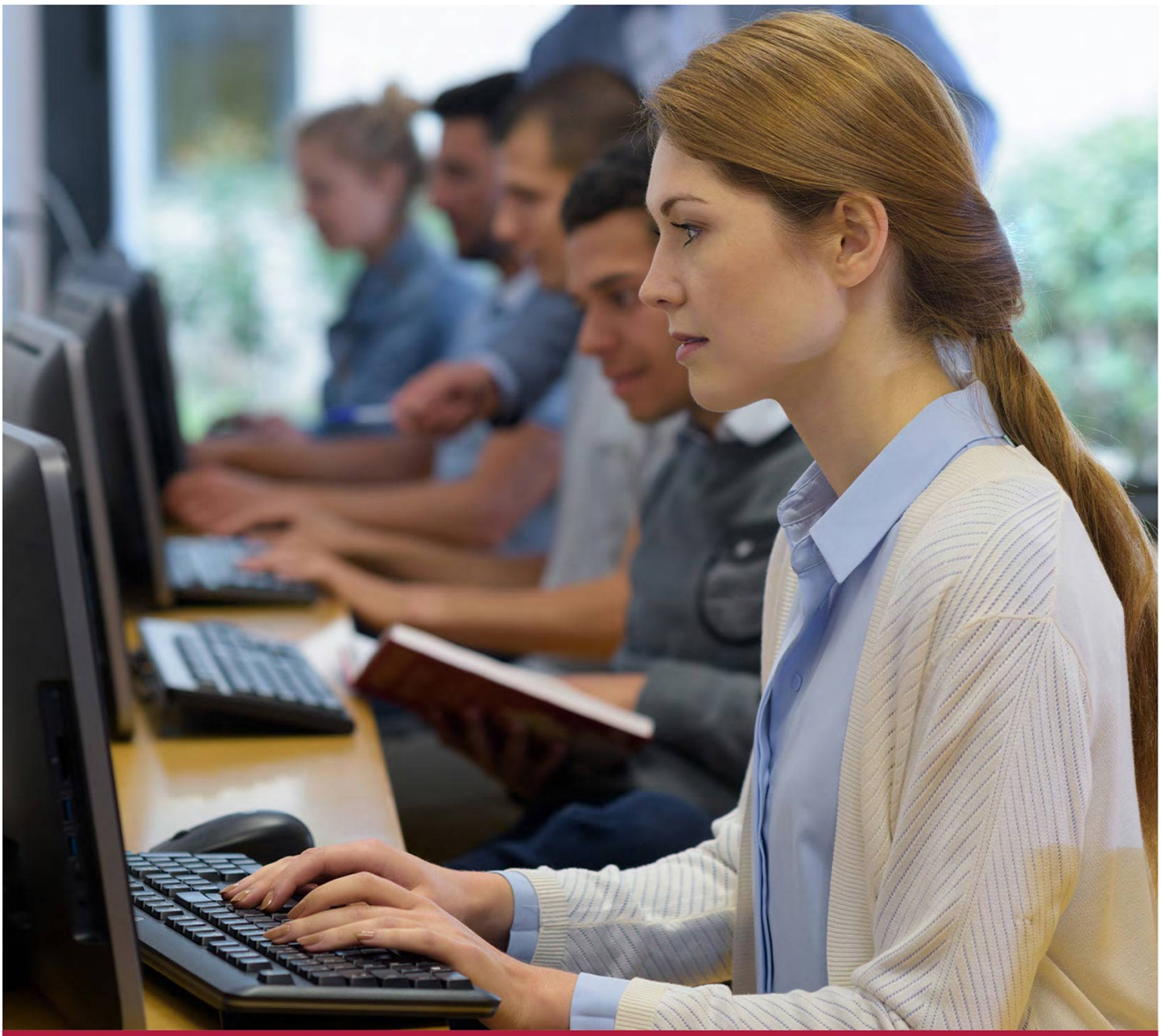
softline учебный центр



Практика управления проблемами

Код курса: SLIT-1135

8 (800) 505-05-07 | edusales@softline.com | edu.softline.com

© Softline, 2024

Практика управления проблемами

Код курса: SLIT-1135

Длительность	8 ак. часов
Формат	Очно; Дистанционно
Разработчик курса	Softline
Тип	Учебный курс
Способ обучения	Под руководством тренера

О курсе

Курс для практиков: углублённое изучение рекомендаций лучших мировых источников знаний по построению процесса управления проблемами.

Подробная информация

Профиль аудитории:

Программа курса разработана для специалистов, работающих в сфере информационных технологий, занимающихся управлением и построением деятельности внутри ИТ и смежных подразделений, заинтересованных в организации эффективной поддержки ИТ-сервисов.

Это могут быть:

- Руководители, менеджеры и сотрудники ИТ-подразделений;
- Консультанты в области ИТ

Предварительные требования:

Для эффективного обучения на курсе, слушателям желательно пройти курс «Основы управления ИТ услугами», или иметь знания в объёме этого курса.

По окончании курса слушатели смогут:

- Повысить надежность ИТ-сервисов
- Сократить потери и затраты, вызванные недоступностью или ухудшением качества ИТ-сервисов.
- Обеспечить достижение целевых показателей качества обслуживания
- Решить задачу сокращения технического долга
- Прогнозировать использование ресурсов ИТ-поддержки
- Измерять, оценивать и развивать возможности процесса управления проблемами в организации.

В ходе курса проводятся практические упражнения, позволяющие закрепить полученные знания и

© Softline, 2024

получить практический опыт.

Программа курса

Модуль 1 «Процесс управления проблемами»

- Назначение и задачи процесса
- Основные понятия и концепции
- Охват процесса, Workflow и деятельности в процессе

Модуль 2 «Ключевые методы приоритизации проблем»

- Методы анализа, используемые для определения приоритета проблем
- Информационные потоки в работе процесса

Модуль 3 «Методы анализа проблем»

- Аналитические инструменты управления проблемами
- Измерение процесса управления проблемами
- Роли в управлении проблемами

Модуль 4 «Проактивное управление проблемами»

- Проактивность в управлении проблемами
- Методы управления рисками, способствующие проактивному управлению проблемами
- Консультации по вопросам внедрения и совершенствования процесса

Посмотреть расписание курса и записаться на обучение

Обращайтесь по любым вопросам
к менеджерам Учебного центра Softline

8 (800) 505-05-07 | edusales@softline.com

© Softline, 2024

Ждём вас на занятиях в Учебном центре Softline!

↓

© Softline, 2024

Почему Учебный центр Softline?

Лидер на рынке корпоративного обучения.

Более 300 тысяч подготовленных IT-специалистов.

Гибкий индивидуальный подход в обучении, скидки и акции.

Широкая сеть представительств в крупнейших городах РФ и СНГ; дистанционный формат обучение на вашей территории или в арендованном классе в любой точке мира.

Высокотехнологичное оборудование

Более **18 лет** опыта работы

Международные сертификаты для IT-специалистов и пользователей в Центрах тестирования

Сертифицированные тренеры с богатым практическим опытом работы

Авторизации от мировых производителей ПО (Microsoft, Cisco, VMware, Citrix, Лаборатория Касперского, Oracle, Autodesk, Код безопасности и других).

Разработка курсов и тестов под заказ, внедрение корпоративных систем обучения.

Подробнее об Учебном центре Softline
Вы можете узнать из профайла.

© Softline, 2024