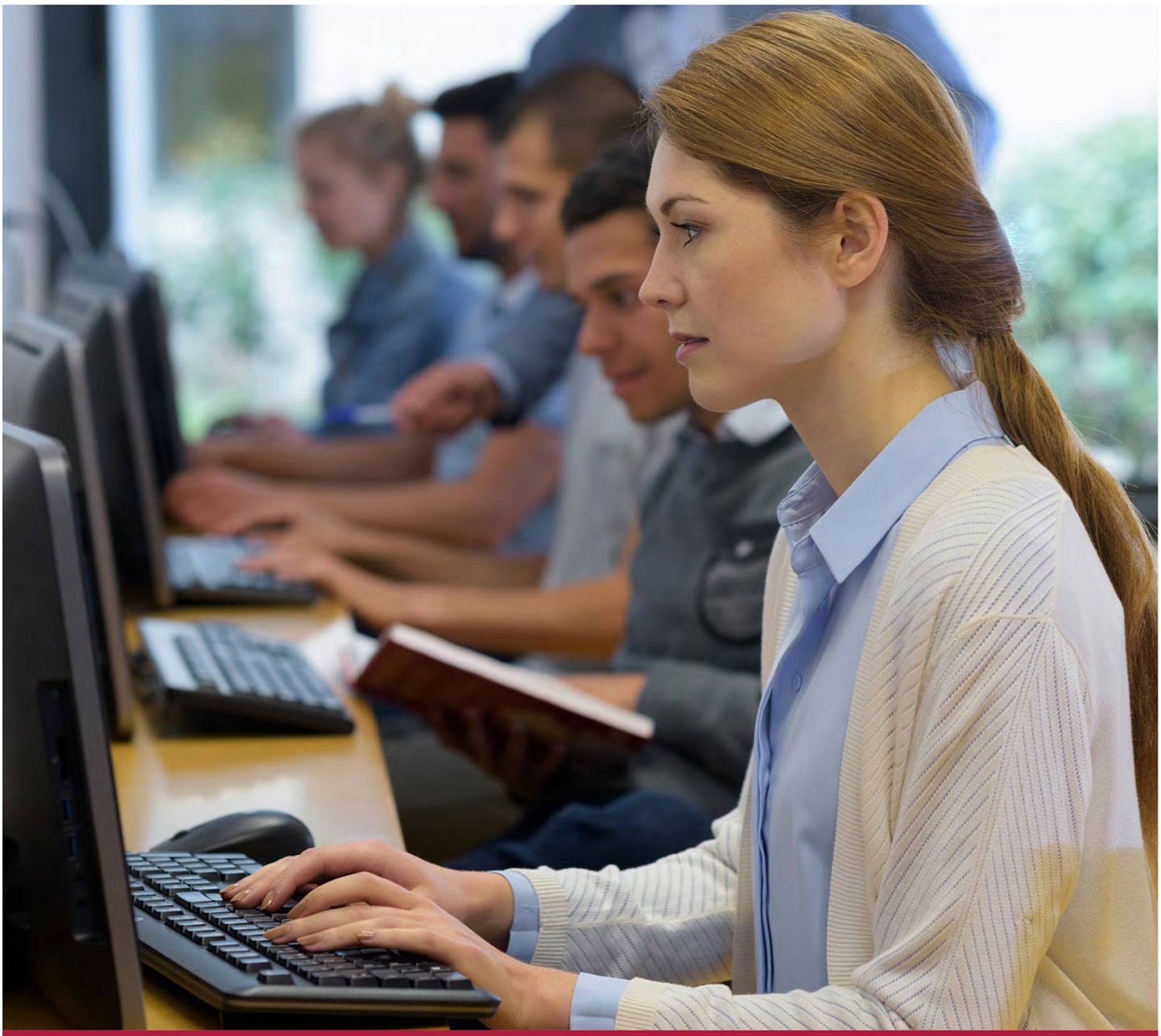
softline учебный центр



Организация работы службы Service Desk. Управление инцидентами и проблемами (основные элементы подхода)

Код курса: SERV_DESK

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

© Softline, 2024

Организация работы службы Service Desk. Управление инцидентами и проблемами (основные элементы подхода)

Код курса: SERV_DESK

Длительность	24 ак. часа
Формат	Очно; Дистанционно
Разработчик курса	Softline
Тип	Учебный курс
Способ обучения	Под руководством тренера

О курсе

Трёхдневный авторский курс «Организация работы службы Service Desk. Управление инцидентами и проблемами (основные элементы подхода)» ориентирован на руководителей организаций и IT-подразделений, планирующих или реализующих практическое внедрение соответствующих процессов ITSM. Для успешного усвоения материала курса требуется предварительное знакомство с основами ITIL. Курс включает в себя теоретическую и практическую часть и доступен к прослушиванию дистанционно и в классах Учебного центра Softline в городах России (Москве, Санкт-Петербурге, Екатеринбурге, Казани, Красноярске, Нижнем Новгороде, Новосибирске, Омске, Ростове-на-Дону и Хабаровске). По итогам обучения на курсе «Организация работы службы Service Desk. Управление инцидентами и проблемами (основные элементы подхода)» выдаётся сертификат Учебного центра Softline.

Подробная информация

Профиль аудитории:

- Курс ориентирован в основном на руководителей организаций и IT-подразделений, планирующих или реализующих практическое внедрение соответствующих процессов ITSM.

Предварительные требования:

- Требуется предварительное знакомство с основами ITIL.
- Рекомендуется прослушать соответствующий курс – ITIL Foundation.

По окончании курса слушатели смогут:

- Идентификацировать и классифицировать события и инциденты;
- Устанавливать приоритеты при планировании работ по устранению инцидентов;
- Знать про функциональную и иерархическую эскалацию;
- Управлять базой типовых решений;
- Интегрировать мониторинг инфраструктуры и управления инцидентами;
- Организовать службу поддержки пользователей, управление персоналом службы.

© Softline, 2024

Программа курса

Модуль 1. Введение в концепции Service Desk

- Эволюция технической поддержки
- Эволюция от Help Desk к Service Desk
- Компоненты успешной службы Service Desk
- Основной фокус на обслуживании клиентов

Модуль 2. Операции Service Desk

- Типы обслуживания клиентов и организаций поддержки
- Миссия службы Service Desk
- Типы, размеры и структуры служб Service Desk
- Службы Service Desk как центры затрат или центры прибыли
- Аутсорсинг службы Service Desk
- Модель службы Service Desk

Модуль 3. Человеческий компонент: роли и виды ответственности службы Service Desk

- Основные категории ролей
- Аналитики первой линии: виды ответственности и требуемые навыки
- Управляющий персонал службы Service Desk
- Поддерживающие роли
- Характеристики успешной команды Service Desk

Модуль 4. Процессный компонент: процессы и процедуры Service Desk

- Анатомия и эволюция процессов
- Используемые подходы и стандарты:
- Подходы и стандарты управления качеством и постоянного совершенствования
- Подходы и стандарты управления ИТ-услугами
- Общие характеристики процессов
- Процессы, используемые в работе службы Service Desk:
- Управление инцидентами
- Управление проблемами
- Управление запросами на обслуживание
- Управление знаниями
- Управление изменениями
- Управление сервисными активами и конфигурациями
- Управление событиями
- Процессы совершенствования качества

Модуль 5. Технологический компонент: инструменты и технологии Service Desk

- Выгоды использования технологий Service Desk
- Выбор и внедрение технологий Service Desk:
- Технологии и услуги телефонии
- Электронная почта

© Softline, 2024

- Интернет
- Системы управления инцидентами
- Системы управления знаниями
- Технологии удаленной поддержки
- Инструменты коммуникации Service Desk
- Инструменты, используемые для управления службой Service Desk
- Процессы и технологии интеграции
- Шаги по выбору технологий

Модуль 6. Информационный компонент: метрики производительности Service Desk

- Информация как ресурс
- Категории данных, фиксируемых службой Service Desk
- Метрики производительности команды
- Индивидуальные метрики производительности
- Индивидуальный вклад в цели команды

Модуль 7. Организация службы Service Desk

- Запуск службы Service Desk
- Рабочее место аналитика
- Настройка аналитика на хорошую работу

Модуль 8. Поддержка клиентов как профессия

- Отраслевые тенденции и направления развития Service Desk
- Роль сертификации для службы Service Desk
- Подготовка к карьере в службе Service Desk
- Переход на управленческую должность

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