

**АННОТАЦИЯ К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ ДИСЦИПЛИНЫ
«Обработка поступающих запросов на обслуживание от клиентов»**

код и наименование профессии:
09.01.05 «Оператор технической поддержки»

Квалификация: Оператор технической поддержки

Общий объем дисциплины – 59 часов

Форма промежуточной аттестации – Экзамен.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен обладать следующими компетенциями:

- ОК-4: Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде;
- ПК 1.1: Обрабатывать поступающие запросы на обслуживание от клиентов;
- ПК 1.3: Документировать сведения об устройствах и запросах клиентов с применением инструментария баз знаний;

Содержание дисциплины:

Дисциплина «Обработка поступающих запросов на обслуживание от клиентов» включает в себя следующие разделы:

Форма обучения очная. Семестр 1.

1. Основы работы службы техподдержки. Основные понятия стратегии ИТЛ, базовые концепции. Процессы библиотеки ИТЛ: управление запросами, управление инцидентами, управление проблемами, управление изменениями.

Типовая структура системы поддержки, роли в структурной системе поддержки. Организационная структура служб поддержки и ее роль в деятельности предприятия/фирмы. ИТ для организации работы службы поддержки. Служба поддержки внутренних и внешних пользователей..

2. Обращения (заявки) в службу поддержки. Виды обращений (заявок) и каналы их поступления.

Порядок обработки обращений в службу поддержки: линии поддержки, приоритеты заявок, стандартные сроки обработки. Регламент обработки обращений в структурное подразделение технической поддержки.

Основы делового общения.

3. Программное обеспечение для регистрации и обработки заявок. Общая характеристика. Service Desk и Help Desk: назначение, взаимосвязь, структура, влияние на эффективность работы организации. Понятие корпоративной базы знаний..

4. Программное обеспечение Service Desk и Help Desk. ITSM-инструменты.

Открытое программное обеспечение: OTRS, osTicket, Boas Help Desk, Liberum Help Desk и/или подобные системы.

Лицензионное программное обеспечение: Okdesk, HelpDeskEddy, ITSM 365, IntraService, Service Creatio, HubEx, Omnidesk, Happydesk, Kayako и/или подобные системы. Модуль «Аналитика: Service Desk» для «1С: Документооборот КОРП».

Разработал:

доцент

кафедры ИСЭ

профессор

кафедры ИСЭ

Проверил:

Декан ФИТ

М.В. Краснова

Н.Н. Барышева

А.С. Авдеев