

АННОТАЦИЯ К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ ДИСЦИПЛИНЫ «Техническая поддержка информационных ресурсов»

код и наименование специальности:
09.02.09 «Веб-разработка»

Квалификация: Разработчик веб-приложений

Общий объем дисциплины – 48 часов

Форма промежуточной аттестации – Зачет с оценкой.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен обладать следующими компетенциями:

- ПК 2.3: Настраивать права пользователей в соответствии с функциональными задачами (ролями) и на основании информации о поведенческих факторах;
- ПК 2.4: Применять программные средства обеспечения безопасности информации веб-приложений;
- ПК 2.5: Обрабатывать запросы заказчика в службе технической поддержки в соответствии с трудовым заданием;

Содержание дисциплины:

Дисциплина «Техническая поддержка информационных ресурсов» включает в себя следующие разделы:

Форма обучения очная. Семестр 4.

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:
профессор
кафедры ИСЭ
Проверил:
Декан ФИТ

Н.Н. Барышева

А.С. Авдеев