Бауманский учебный центр «Специалист»

Программа курса Service Desk и процессы поддержки ИТ - услуг

Код курса: **СЕРВДЕСК**

Тема	Ак. часов
Модуль 1. Управление услугами как практика • Основные принципы управления услугами. • Назначение, задачи и ценность для бизнеса. • Основные практики и процессы. • Стандартизованные процессы, RPA и ИИ - области применения. • Роль ИИ в поддержке. 6С Модель.	**2**
Модуль 2. Управление инцидентами (Incident Management) • Общее описание процесса: цель, задачи, назначение и охват, ценность для бизнеса. • Виды деятельности, методы и техники - выявление, приоритезация, маршрутизация. • ИИ триаж, маршрутизация. Модель решения инцидентов ИИ агентом. Лучший тикет - тот, которого не было. • Решение и закрытие инцидентов. Коммуникации. Улучшение клиентского опыта. • Концепция «сдвиг влево». Предиктивный инцидент-менеджмент. • Критические факторы успеха и показатели. Сложности и риски. • Роли и области ответственности.	**4**
Модуль 3. Обработка сервисных запросов (Request Management) • Общее описание процесса: цель, задачи, назначение и охват, ценность для бизнеса. • Виды деятельности, методы и техники. Построение модели самообслуживания, которой доверяют пользователи. • Критические факторы успеха и показатели. Улучшение клиентского опыта. От чатботов к доверенному обсуждению. • Сложности и риски. • **Практика:** Разработать классификатор обращений, алгоритм обработки и пример модели.	**1.5**
Модуль 4. Управление проблемами (Problem Management) • Общее описание процесса: цель, задачи, назначение и охват, ценность для бизнеса. • Виды деятельности, методы и техники. • Применение ИИ аналитики. Оркестрация автономной сервисной модели. • Триггеры, входы, выходы и взаимодействие с другими процессами. • Критические факторы успеха и показатели. Сложности и риски.	**3.5**

Модуль 5. Функция Service Desk (Техподдержка, Help Desk)
• Назначение и задачи.
• Лучшие практики организации работы службы поддержки.
  ◦ Особенности организации первой линии при DevOps подходе;
  ◦ Цикл автономной работы с использованием ИИ.
• Антипаттерны применения RPA и ИИ.
• Организационная структура и кадровое обеспечение. Роли Service Desk.
• Технологии и инструменты - требования к технологическому стеку, порядок подбора и внедрения.
• Порядок внедрения и применения ИИ в процессах поддержки и эксплуатации цифровых и ИТ услуг. Требования к ИИ-агентам кандидатам.
• **Практика:** Планирование структуры Service Desk.
	5

Аудиторная нагрузка в классе с преподавателем	**16 ак.ч. + 16 ак.ч. самостоятельно**

По окончании обучения на курсе проводится итоговая аттестация. Аттестация проводится в виде теста на последнем занятии или на основании оценок практических работ, выполняемых во время обучения на курсе.

Контакты центра

Для частных лиц
+7 (495) 232-32-16

Для организаций
+7 (495) 780-48-44

E-mail
info@specialist.ru