

Программа курса «Введение в ITIL, работа Service Desk и деловые коммуникации»

Аннотация. Курс предназначен для ознакомления с практиками ITIL, с основными процессами и подходами, принятыми в GDC Service Desk.

Актуальность.

Полученные навыки и знания можно использовать практически в любой крупной IT компании, в которой имеются процессные подходы внутри команд, а так же там, где соблюдается философия best practices ITIL в той или иной мере.

Принципы обучения .

Курс состоит из 3 крупных блоков:

1. Учебный курс «Service Desk – роль, функции, механизмы»
2. ITIL в разрезе процессов
3. Soft skills: деловые коммуникации (навыки общения с заказчиком, коммуникация в деловой переписке и по телефону)

Первые два блока проходят в виде презентацией с небольшими практическими заданиями.

Третья часть в большей части практическая.

Приобретаемые знания

Слушатели (при условии посещения всех занятий и успешной сдачи итогового теста) получают представление о работе отдела Service Desk, о принципах и подходах, применяемых на практике. Курс раскрывает понятие и назначение Service Desk'a.

Приобретаемые умения

Слушатель сможет почувствовать себя «своим» в одной из крупнейших IT компаний Татарстана, поскольку пройдет подготовку, как с теоретической, так и с практической стороны.

Навыки будут полезными для успешного прохождения интервью в различных IT компаниях. Так же, полученные навыки пригодятся для более быстрой адаптации в работе.

Получаемые документы после окончания обучения слушатели получают удостоверение установленного образца от КФУ, сертификат Джи ДиСи Сервисез

Трудоустройство

Слушатели, которые

- будут активно участвовать в процессе обучения

- наберут необходимое количество баллов на итоговом тесте

Попадут на интервью в GDC/ICL Services на приоритетных условиях

Целевая аудитория

- Выпускники, закончившие институт/университет в 2012 – 2014 г.
- Студенты последнего курса института/университета (т.е. находящиеся на 4 и 6 курсе)
- Приветствуется образование в области ИТ.
- Знание английского языка - уровень Pre-Intermediate

Продолжительность программы, график занятий.

Продолжительность программы 42 часа= 21 день, по 1 паре в день

Дни обучения: понедельник, четверг

Время начала занятий в 17:00

**Учебно-тематический план программы курса
«Service Desk – роль, функции, механизмы».**

№	Наименование темы	всего часов	лекция	практика
1	Введение в процессное управление, основные понятия и определения, обзор базовых нотаций моделирование, навыки чтения процессной документации	2	2	
2	1 Модуль, 1 часть Введение в ITIL/ITSM.	2	2	
2.1	Service Desk	2	2	
2.2.	1 Модуль, 2 часть. Профессиональное предоставление сервиса по телефону.	2	1	1
3	2 Модуль, 1 часть - Incident management.	2	2	
3.1	2 Модуль, 1 часть – Incident management – роли/участники, организация взаимодействия, роль Service desk; Service request fulfillment	2	2	
4	Практическое задание по Модулю 1	1		1
5	2 Модуль, 2 часть Problem management	1	1	
5.1	Change management – основные понятия и определения, обзор процесса, участники	2	2	
5.2	Configuration management- основные понятия, назначение, использование в практической работе	2	1	1
6	3 Модуль SLA	2	1	1

6.1	Организация работы ИТ-сервисной компании. Взаимодействие команд и совместная работа по процессу. Каталог услуг ИТ-сервисной компании	2	2	
7	4 Модуль. ITSM системы, их возможности (обзор систем)	2	2	
8	5 Модуль. Основные инструменты для работы (обзор инструментов)	2	2	
9	Повторение пройденного материала. Итоговый тест.	2	1	1
	Всего часов	28	23	5
10	Soft Skills	14	4	10
	Всего часов	42	27	15

Содержание

1. 1 день. Введение в процессное управление, основные понятия и определения, обзор базовых нотаций моделирование, навыки чтения процессной документации.
2. 2 день. 1 Модуль, 1 часть Введение в ITIL[AM] /ITSM: ИТ-сервис, процессы предоставления ИТ-сервисов, основные понятия и определения.
 - 2.1 3 день Service Desk – [AM] виды, назначение, структура, организация. Роль SD в сервисной компании, требования к сотрудникам SD.
 - 2.2. 4 день 1 Модуль, 2 часть. Профессиональное предоставление сервиса по телефону. Основные принципы, ключевые моменты. Практические задания по второй части модуля.
3. 5 день 2 Модуль, 1 часть - Incident management, основные понятия, обзор процесса Работа с инцидентами – приоритеты, регистрация, классификация, решение, эскалация.
 - 3.1. 6 день 2 Модуль, 1 часть – Incident management – роли/участники, организация взаимодействия, роль Service desk; Service request fulfillment.
4. 7 день Практические задания по первой части модуля (распечатки)
5. 2 Модуль, 2 часть Problem management .
 - 5.1 8 день Change management – основные понятия и определения, обзор процесса, участники.
 - 5.2. 9 день Configuration management- основные понятия, назначение, использование в практической работе.
6. 10 день 3 Модуль SLA[AM], договорные обязательства, отчетность (+ практическое задание)
 - 6.1. 11 день Организация работы ИТ-сервисной компании. Взаимодействие команд и совместная работа по процессу. Каталог услуг ИТ-сервисной компании
7. 12 день 4 Модуль. ITSM системы, их возможности (обзор систем)
8. 5 Модуль. Основные инструменты для работы (обзор инструментов)

9. 13 день Повторение пройденного материала. Итоговый тест.
10. 14 – 18 день Soft Skills