

- Управление обращениями (включая, управление инцидентами и запросами на обслуживание);
- Управление проблемами;
- Управление изменениями;
- Управление релизами;
- Управление работами;
- Управление конфигурациями;
- Управление знаниями.
- Рекомендации по адаптации типовой процессной модели

Практикум

Адаптация типовых документов 1С:ТКС

- Формализация бизнес-требований заказчика;
- Разработка маркетингового предложения для заказчика;
- Разработка нескольких услуг на основе типового Каталога услуг, включая детальные параметры этих услуг;
- Формирование на основе разработанных услуг соглашения об уровне услуг ();
- Разработка схемы одного процесса предоставления услуг, входящего в состав 1С:ТКС (по выбору команды) на основе типовой процессной модели;
- Разбор и оценка преподавателем полученных результатов;

Обмен практическим опытом, выявление резервов и «подводных камней» в организации сопровождения прикладных решений.

Контакты

Земцов Антон
Клуб ИТ-директоров Кировской обл.
+7 (9536) 720-720
e-mail: zemtsov.av@cio43.ru