

Управување со техничка поддршка (3+2) 6 ECTS

Концепти на техничка поддршка, Типови на техничка поддршка, Системи за техничка поддршка и нивна поврзаност со системите за поддршка на оперативни процеси, управување со корисници и ресурси, процеси на техничка поддршка (управување со проблеми, системи за нотификација, решавање на конфликти, нишки на одговорности), основни принципи за буџетирање системи за техничка поддршка, организација за поддршка на системите за техничка поддршка, Реализација на системи и организација за техничка поддршка (договори за системска поддршка, (SLA), локална поддршка, телефонски системи за техничка поддршка, интернет базирани системи за техничка поддршка, телематски системи, за техничка поддршка)

Предуслов: Завршени 120 ЕЦТС

Литература: Robert J. Wooten, Building and Running a World Class IT Help Desk, Mc-Graw Hill, 2001; Noel Bruton, How to Manage the IT Help Desk: A Guide for User Support and Call Center, Butterworth – Heinemann, 2002