

IT service desk management - course description

General information	
Course name	IT service desk management
Course ID	04.2-WE-BEP-ZBWIT
Faculty	Faculty of Computer Science, Electrical Engineering and Automatics
Field of study	E-business
Education profile	practical
Level of studies	First-cycle studies leading to Engineer's degree
Beginning semester	winter term 2016/2017

Course information	
Semester	6
ECTS credits to win	3
Course type	optional
Teaching language	polish
Author of syllabus	dr inż. Andrzej Marciniak

Classes forms					
The class form	Hours per semester (full-time)	Hours per week (full-time)	Hours per semester (part-time)	Hours per week (part-time)	Form of assignment
Lecture	15	1	9	0,6	Credit with grade
Project	30	2	18	1,2	Credit with grade

Aim of the course

Zapoznanie studentów z kluczowymi zagadnieniami tworzenia, organizacji i zarządzania biurem pomocy (ang. *helpdesk*) i biurem wsparcia funkcjonalnego obsługi aplikacji informatycznych (ang. *service desk*). Prezentacja narzędzi informatycznych opartych na specyfikacji ITIL (*Information Technology Infrastructure Library*) służących do zarządzania incydentami, zdarzeniami i problemami powstałymi w trakcie eksploatacji usług systemów informatycznych w biznesie.

Prerequisites

Znajomość technologicznych aspektów funkcjonowania Internetu.

Scope

Wprowadzenie do kluczowych zagadnień związanych z eksploatacją usług informatycznych w biznesie. Podstawowe pojęcia z zakresu zarządzania wsparciem informatycznym.

Biura pomocy (helpdesk) i poziomy ich usług. Specyfikacja pojedynczych punktów kontaktu (SPOC), infolinii, call centers, front service.

Service desku jako jednostki organizacyjne odpowiedzialne za wsparcie funkcjonalne obsługi aplikacji informatycznych oraz usuwanie problemów informatycznych – sprzętowych i aplikacyjnych. Omówienie zadań SD w zakresie klasyfikacji incydentów, kontroli incydentów oraz raportowania.

Omówienie podstaw specyfikacji ITIL. Definicje procesów, ról, odpowiedzialności i cyklu życia usługi IT. Zagadnienia zarządzania usługami informatycznymi (ITSM) oraz koordynacji i kontroli funkcji, procesów i systemów

Cyklu życia usługi IT w specyfikacji ITIL. Specyfikacje strategii, projektowania, przekazania, eksploatacji oraz ustawicznego doskonalenia usług informatycznych.

Przykłady zastosowań ITIL w modelowaniu procesów zarówno w organizacjach komercyjnych (np. firmy komputerowe, programistyczne), jak i niekomercyjnych (agencje rządowe itp.).

Przegląd stosowanych standardów i norm w zakresie zarządzania usługami IT (ISO, BS, ITIL). Omówienie różnic pomiędzy ISO/IEC 20000, a ITIL. Międzynarodowe organizacje standaryzujące i centra certyfikacji.

Przygotowanie i przeprowadzenie eksperymentalnego projektu pilotażowego biura pomocy dla systemu IT w wybranej dziedzinie biznesu. Realizacja praktyczna indywidualnych projektów.

Wprowadzenie do zagadnień jakości usług IT. Ćwiczenia praktyczne w przygotowywaniu ankiet ewaluacyjnych dla usług IT.

Teaching methods

Wykład - wykład konwencjonalny z wykorzystaniem wideoprojektora.

Projekt - zajęcia praktyczne w laboratorium komputerowym.

Learning outcomes and methods of theirs verification

Outcome description	Outcome symbols	Methods of verification	The class form
Zna narzędzia informatyczne, mechanizmy i rozwiązania w zakresie eksploatacji usług e-biznesowych	- K_W03 - K_W19	a test with score scale	Lecture

Outcome description	Outcome symbols	Methods of verification	The class form
Zna metody badania sprawności ośrodków realizujących wsparcie informatyczne (call centre, service desk, help desk)	• K_W21	• a test with score scale	• Lecture
Zna technologiczne uwarunkowania eksploatacji usług w aspekcie funkcjonowania systemów informatycznych	• K_W07	• an oral response	• Lecture
Zna standardy komunikacyjne i jakościowe oparte na specyfikacji ITIL oraz międzynarodowe organizacje standaryzujące	• K_W11	• an oral response	• Lecture
Potrafi obsługiwać wybrane platformy do zarządzania incydentami, problemami i zdarzeniami w biznesowych systemach informatycznych	• K_U02	• a preparation of a project	• Project
Potrafi przygotować, przeprowadzić i wdrożyć projekt biura pomocy dla systemu informatycznego oraz przeprowadzić szkolenia personelu	• K_U08 • K_U10 • K_U11 • K_U15 • K_U22	• a preparation of a project	• Project
Potrafi ocenić sprawność i stopień satysfakcji klientów dla biura wsparcia informatycznego	• K_W21 • K_U06	• a preparation of a project • a preparation of a research paper	• Project
Rozumie potrzebę poszerzania wiedzy związanej z metodologiczną i technologiczną stroną eksploatacji usług informatycznych	• K_K01	• a preparation of a project	• Project
Ma świadomość możliwości, wyzwań i zagrożeń jakie niesie kształtowanie się społeczeństwa informacyjnego	• K_K02	• a preparation of a project	• Project
Ma świadomość roli społecznej absolwenta uczelni technicznej, a zwłaszcza rozumie potrzebę formułowania i przekazywania społeczeństwu informacji na temat aspektów działalności inżynierskiej i biznesowej w sposób powszechnie zrozumiały	• K_K11	• a preparation of a project	• Project

Assignment conditions

Wykład - sprawdzian w formie pisemnej i/lub ustnej, realizowany na koniec semestru.

Projekt – ocena końcowa stanowi sumę ważoną ocen uzyskanych za realizację projektu biura pomocy informatycznej (70%) oraz formy jego prezentacji (30%).

Ocena końcowa = 50 % oceny zaliczenia z formy zajęć wykład + 50 % oceny zaliczenia z formy zajęć projekt.

Recommended reading

1. Koszłajda, A., Zarządzanie projektami IT. Przewodnik po metodykach, Gliwice, Helion, 2010.
2. Praca zbiorowa, Biblia e-biznesu, Gliwice, Helion, 2013.
3. Orłowski, C., Kowalczuk, Z., Modelowanie procesów zarządzania technologiami informatycznymi, Warszawa, PWNT, 2012.

Further reading

1. Czegeł, B., Help Desk Practitioner's Handbook, Wiley, 1998.
2. Wołowski, F., Zawita-Niedźwiecki, J., Bezpieczeństwo systemów informacyjnych. Praktyczny przewodnik zgodny z normami polskimi i międzynarodowymi, Kraków, edu-Libri, 2012.

Notes

Modified by dr hab. inż. Marcin Mrugalski, prof. UZ (last modification: 02-10-2016 23:58)

Generated automatically from SylabUZ computer system