# Technical Support Course at Telerik Academy

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № | **Presentation** | **Trainers** | **Date**  **(16:00 – 19:00)** | **Day of Week** |
| 1 | **Technical Support Introduction.** | Georgi Tunev | July 8, 2013 | Monday |
| 1 | **Soft Skills** | Ivaylo Ivanov | July 8, 2013 | Monday |
| 2 | **Preparing sample project and isolating a problem** | Rosen Vladimirov | July 11, 2013 | Thursday |
| 3 | **Responding to Client Procedures:**  **Handling angry customers’ tickets and escalating tickets** | Georgi Tunev | July 15, 2013 | Monday |
| 3 | **Responding to Client Procedures:**  **Writing styles** | Tina Stancheva | July 15, 2013 | Monday |
| 3 | **Responding to Client Procedures:**  **Attitude and wording** | Tina Stancheva | July 15, 2013 | Monday |
| 4 | **Intermediate Exam** | Training team | July 18, 2013 | Thursday |
| 5 | **Creating demos and code libraries** | Tina Stancheva | July 22, 2013 | Monday |
| 5 | **Creating Videos** | Tina Stancheva | July 22, 2013 | Monday |
| 6 | **Working with the Documentation**  **(Using SandCastle)** | Rosen Vladimirov | July 25, 2013 | Thursday |
| 6 | **Working with the Documentation**  **(Writing Styles)** | Tina Stancheva | July 25, 2013 | Thursday |
| 7 | **Logging Issues** | Maria Ilieva | Aug 5, 2013 | Monday |
| 7 | **Handling Tickets for multiple teams** | Maria Ilieva | Aug 5, 2013 | Monday |
| 7 | **Handling the Support Load** | Maria Ilieva | Aug 5, 2013 | Monday |
| 8 | **Remote Assistance** | Boyan Barnev | Aug 8, 2013 | Thursday |
| 9 | **Final Exam** | Training team | Aug 12, 2013 | Monday |

## Допълнителна информация

### Ресурси

**Всички материали**, задачи за домашни и изпити ще се публикуват в студентската ни система: <http://telerikacademy.com/Courses/Courses/Details/99>

**Видео лекциите** ще качваме в DropBox: <https://www.dropbox.com/sh/23jokdprpkv3xb6/UGH2-FV-Ws>.

Обръщаме ви внимание, че някои лекции съдържат конфиденциална информация и **няма да бъдат записани**:

* Responding to Client Procedures
* Logging Issues.
* Handling Tickets for multiple teams.
* Handling the Support Load

Материалите от курса ще са налични в SVN-a: <http://svn.academy.telerik.com/svn/support-basics/Season-2012-2013>

### Домашни

След почти всяка лекция курсистите ще получават задания за домашно, които ще оценяват помежду си (с peer review). Срокът на домашните ще бъде една седмица след провеждането на съответната лекция.

### Изпит

Курсистите ще преминат през два изпита, които ще оценяват помежду си. Лекторите в курса ще прегледат някои от изпитите (на произволен принцип)

Домашните и изпитите ще бъдат предоставяни на колеги от Телерик, когато участниците се явяват на интервю за работа.

### Сертификат

Курсът е задължителен за всички курсисти в Софтуерната академия на Телерик. Сертификат за преминаването му не се предоставя.