



HDI SUPPORT CENTER ANALYST

Ementa do curso



Visão geral

O Curso Support Center Analyst (SCA) é desenvolvido para os analistas que estão na linha de frente da solução de problemas de clientes do Help Desk/ Service Desk/ Centro de Suporte, sendo responsáveis também pela qualidade da comunicação e pelo nível de satisfação dos mesmos.

O analista se deparará com estratégias efetivas de resolução de problemas e atendimento ao cliente, assim como, com as ferramentas e processos fundamentais de um Help Desk, Service Desk e Centros de Suporte, incluindo a introdução ao ITIL.

O que você vai aprender

- Como avaliar as necessidades de negócio do cliente e exceder suas expectativas;
- Habilidades essenciais de raciocínio para solucionar incidentes com mais rapidez e consistência;
- Habilidades de compreensão ativa ao telefone e estratégias efetivas de comunicação
- Como identificar e evitar posturas agressivas de clientes;
- Meios de criação de interações agregadoras com clientes, membros da equipe e superiores;
- Introdução aos processos do ITIL.

Público-alvo

Profissionais de suporte que almejam desenvolver o conhecimento e o entendimento de operações de Help Desk, Service Desk e Centros de Suporte. E aqueles que buscam a certificação internacional de Support Center Analyst.

Certificação Internacional

Esta certificação comprova que os profissionais de atendimento ao cliente possuem as habilidades e técnicas necessárias para fornecer excepcional serviço ao cliente. Ela garante que o profissional sabe como avaliar as necessidades dos clientes, excedendo as suas expectativas.

O exame de certificação está incluído no valor do treinamento e é válido no mundo todo.

Esta certificação do HDI SCA Support Center Analyst é vitalícia e não expira.



Conteúdo Programático

Unidade 1: O Papel do Analista do Centro de Suporte

- Seção 1: Evolução da Indústria de Suporte
- Seção 2: O Papel do Analista
- Seção 3: O Valor do Analista
- Seção 4: O Futuro dos Serviços e Suporte

Unidade 2: Modelo Estrutural de Serviços e Suporte

- Seção 1: Entendendo os Negócios
- Seção 2: Visão Geral dos Componentes Estruturais
- Seção 3: Estratégia
- Seção 4: Serviços
- Seção 5: Gerenciamento do Nível de Serviço
- Seção 6: Procedimentos de Operações Padrão
- Seção 7: Alinhamento dos Negócios

Unidade 3: Processos do Gerenciamento de Serviços

- Seção 1: Melhores Práticas para Serviços e Suporte
- Seção 2: Gerenciamento de Incidentes
- Seção 3: Execução da Solicitação
- Seção 4: Gerenciamento de Acesso
- Seção 5: Gerenciamento de Segurança
- Seção 6: Gerenciamento de Conhecimento

Unidade 4: Ferramentas, Tecnologia e Métodos de Entrega de Suporte

- Seção 1: Abordagem do Pensamento Sistêmico
- Seção 2: Ferramentas e Tecnologia de Suporte
- Seção 3: Métodos de Entrega de Suporte
- Seção 4: Mídias Sociais



Conteúdo Programático

Unidade 5: Entendendo as Métricas

- Seção 1: Pensamento Sistêmico Aplicado às Métricas.
- Seção 2: Métricas
- Seção 3: Painéis
- Seção 4: Garantia de Qualidade

Unidade 6: Fundamentos da Comunicação

- Seção 1: Fundamentos da Comunicação
- Seção 2: Escuta Ativa
- Seção 3: Componentes de Voz
- Seção 4: Escolha Eficaz de Palavras
- Seção 5: Comunicação Escrita
- Seção 6: Comunicação Intercultural Eficaz

Unidade 7: Resolução de Problemas & Gerenciamento de Incidentes

- Seção 1: Resolução de Problemas
- Seção 2: Processo do Gerenciamento de Incidentes

Unidade 8: Habilidades de Gerenciamento de Clientes

- Seção 1: Comportamentos Desafiadores do Cliente
- Seção 2: Inteligência Emocional
- Seção 3: Expressando Empatia
- Seção 4: Gerenciando Comportamentos do Cliente

Unidade 9: Desenvolvimento Pessoal e Profissional

- Seção 1: Análise SWOT
- Seção 2: Visão Geral de Habilidades de Desenvolvimento Pessoal
- Seção 3: Gerenciamento de Tempo
- Seção 4: Gerenciamento de Estresse
- Seção 5: Gerenciando sua Carreira