

HDI® Desktop Support Technician

El rol de los técnicos de soporte a desktop es servir como punto de escalación desde service desk para los incidentes y solicitudes de servicio.

La capacitación HDI Desktop Support Technician (HDI-DST) se enfoca en los procesos y conceptos clave del soporte a desktop para mejorar todas las operaciones de soporte, así como las habilidades interpersonales de servicio al cliente que mejoran la experiencia del cliente y dinámica del equipo de soporte.

Los participantes de este curso aprenderán:

- Técnicas probadas para mejorar la interacción con el cliente en sitio.
- Cómo los niveles de servicio operacionales impactan al flujo de trabajo y priorización de las solicitudes.
- Los siete pasos para un efectivo análisis de causa raíz.
- Los procesos ITIL® de gestión de incidentes, problemas, cambios, liberación, activos y configuración.
- Vista general de la gestión de la seguridad y gestión del conocimiento.
- Gestión del tiempo y habilidades de solución de problemas.
- Estrategias para manejar comportamientos de clientes difíciles.
- Mejores prácticas para manejar las escalaciones

Audiencia:

- Profesionales de soporte técnico que provean segundo nivel de soporte en sitio para empleados internos, empleados remotos o clientes externos y requieran las habilidades requeridas para este tipo de interacción con el cliente.
- Personas que se estén preparando para el examen de certificación HDI Desktop Support Technician.

Temario:

Unidad 1: La evolución del centro de soporte

- La evolución del centro de soporte
- La rol del analista de soporte
- El rol del centro de soporte en la empresa

Unidad 2: El marco de trabajo estratégico

- La perspectiva estratégica
- Acuerdos de nivel de servicio
- Procedimientos estándares de operación
- Alineación con el negocio

Unidad 3: Métodos y tecnología para la entrega de servicios

- Métodos de entrega de servicios

- Sistemas de telefonía
- Sistemas de gestión de servicios

Unidad 4: Procesos y operaciones del centro de soporte

- Mejores prácticas de la gestión de servicios de TI
- Soporte de servicios de ITIL
- Gestión de la seguridad
- Gestión del conocimiento
- Aseguramiento de calidad

Unidad 5: Procedimientos de manejo de llamadas

- Propiedad total del contacto
- Procedimientos para el manejo del contacto
- Procedimientos para las visitas en sitio

Unidad 6: Habilidades de comunicación

- El proceso de comunicación
- Sensibilidad cultural
- Elementos vocales
- Escucha activa
- Documentación de incidentes
- Habilidades de escritura

Unidad 7: Habilidades para la solución de problemas

- Resolución de problemas y tipos de pensamiento
- Habilidades para formulación de preguntas
- Resolución de incidentes
- Habilidades adicionales de servicio al cliente
- Análisis de causa raíz

Unidad 8: Maximizar la efectividad

- Las necesidades psicológicas del cliente
- Manejo de conflictos
- Manejo de clientes conflictivos
- Manejos del estrés
- El poder de la actitud de servicio
- Manejo de su tiempo

Al contratar este curso, usted recibe:

- 3 días de clases
- Un cuaderno de trabajo en español o inglés
- El examen para obtener la certificación oficial

Examen, Certificación y Créditos:

El curso lo prepara para el examen que conduce a la certificación de HDI Customer Service Representative. Un examen de 75 minutos, 65 preguntas de opción múltiple en español o en inglés como lo prefiera que está previsto el último día del curso. Una calificación aprobatoria de 80% o superior es necesaria para recibir el certificado.

Prerrequisitos para el participante:

Ninguno, aunque es recomendado que el participante tenga experiencia en la entrega y soporte de servicios de TI

HDI® Help Desk Institute

ITIL® es una marca registrada de AXELOS Limited

