

HDI® Support Center Analyst

Los profesionales de help desk y analistas del centro de soporte son el frente del área de sistemas y actúan como el primer contacto para los clientes. Es importante que los profesionales de service desk provean un apoyo al cliente con alta calidad en cada interacción. La capacitación HDI Support Center Analyst (HDI-SCA) provee las estrategias para un efectivo servicio al cliente enfatizando las habilidades de solución de problemas, procedimientos de manejo de llamadas, gestión de incidentes, habilidades de comunicación y una introducción a los procesos de ITIL®

Los participantes de este curso aprenderán:

- El proceso de gestión de incidentes, desde la detección y registro hasta el cierre.
- A resolver incidentes de manera rápida y consistente mediante un pensamiento crítico.
- La importancia de la propiedad total del contacto.
- A utilizar estrategias de escucha activa y comunicación efectiva.
- Técnicas probadas para mejorar las interacciones con los clientes.
- Como identificar y canalizar usuarios conflictivos.
- Crear consciencia de los procesos críticos y las mejores prácticas utilizadas en servicio y soporte.

Audiencia:

- Profesionales de primer nivel de soporte que necesiten aprender los pasos críticos requeridos para gestionar efectivamente y priorizar incidentes y reducir escalaciones, y quien necesite mejorar sus habilidades esenciales para manejar el comportamiento de clientes difíciles y mejorar la satisfacción del cliente.
- Personas que se estén preparando para el examen de certificación HDI Support Center Analyst.

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

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
- Manejo de su carrera

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

