



HDI SCA – SUPPORT CENTER ANALYST



HDI SCA – SUPPORT CENTER ANALYST

INTRODUÇÃO

03 VISÃO GERAL

04 CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

05 MODALIDADES DE ENTREGA

08 CERTIFICAÇÃO INTERNACIONAL

TREINAMENTO PARA CERTIFICAÇÃO

VALOR INDIVIDUAL:
R\$ 1.893,00

CARGA HORÁRIA:
16h (dois dias)

FORMAS DE PAGAMENTOS:
Boleto bancário, cartão de crédito e
Nota de empenho (Órgãos Públicos)

HDI SCA – SUPPORT CENTER ANALYST

VISÃO GERAL

SOBRE O SCA

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.

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.

O QUE VOCÊ APRENDERÁ

- 👍 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.

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

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

HDI SCA – SUPPORT CENTER ANALYST

MODALIDADES DE ENTREGA

TELEPRESENCIAL (on-line, ao vivo)

Esta modalidade tem sido a mais apreciada por profissionais e empresas, pela comodidade de não precisar arcar com custos de deslocamentos para São Paulo, proporcionar um rico networking e troca de experiências dada as particularidades e características das diversas regiões do nosso país.

Esta modalidade também foi adaptada para turmas in-company a pedido das empresas que normalmente tem colaboradores em diversas cidades e regiões do país.

O treinamento online do HDI tem o objetivo de replicar exatamente a dinâmica de um treinamento presencial, ou seja, o conteúdo a ser ensinado por nosso instrutor é exatamente o mesmo do treinamento presencial, incluindo a apresentação em PPT, a apostila, os exercícios ao fim de cada unidade e a preparação para a prova de certificação internacional.

Nossos treinamentos on-line são em tempo real, ou seja, o instrutor está do outro lado da tela respondendo às perguntas feitas por você durante a aula, além da possibilidade de interação com os outros treinandos.

O conhecimento absorvido pelo participante no treinamento online é o mesmo que seria em um treinamento presencial, por isso o investimento em ambas as modalidades tem o mesmo valor.

Salientamos que o índice de aprovação do exame de certificação no treinamento on-line é o mesmo averiguado nos treinamentos presenciais.

HDI SCA – SUPPORT CENTER ANALYST

MODALIDADES DE ENTREGA

PRESENCIAL

Os cursos presenciais do HDI são realizados em salas de aula, onde são feitos exercícios e dinâmicas em grupo proporcionando assim, maior participação e interação entre os colegas.

O HDI oferece alguns dos nossos cursos presenciais, abertos apenas na cidade de São Paulo.

Para a realização de cursos fora da cidade de São Paulo, será necessária a contratação da **modalidade in-company**.

Benefícios dos cursos presenciais:

- ▶ Amplia o networking com colegas de outros centros de suporte.
- ▶ Mantém o foco maior em aprender estando fora do escritório.
- ▶ Facilita o networking, o aprendizado e a troca de experiências do mundo real.

HDI SCA – SUPPORT CENTER ANALYST

MODALIDADES DE ENTREGA

IN-COMPANY

A modalidade in-company refere-se à execução de sessão exclusiva de treinamento para um grupo de profissionais da mesma empresa. Esse modelo **exige o mínimo de 8 participantes por turma** e pode ser presencial, estando o instrutor fisicamente ministrando o curso junto aos participantes ou online (ao vivo), com o instrutor ministrando o currículo remotamente por meio de uma sala virtual.

Avaliação individual pré-treinamento

O HDI possui uma planilha de análise comportamental inteligente, em que o responsável pela equipe a ser treinada, preenche atribuindo notas aos alunos. A planilha calcula a média comportamental da equipe como um todo por competência, e a média por competência comportamental de cada aluno.

Dessa forma, o instrutor HDI poderá analisar a equipe que será treinada de maneira prévia, entendendo quais dinâmicas e exercícios serão aplicados em sala, além é claro de conhecer CADA aluno, e direcionar as participações de acordo com os objetivos de melhoria que a operação busca.

O instrutor realizará um conference call ou visita presencial ao responsável pela equipe, e assim conversará sobre os resultados coletados nesta fase, para que o treinamento seja muito bem direcionado.

Customização

Neste ponto, o HDI irá customizar as dinâmicas, exercícios, seções e capítulos teóricos para atender ao cliente em questão, bem como ajuste da linguagem a ser utilizada.

No entanto, o HDI não poderá alterar os padrões do anexo A, por conta do exame de certificação internacional

HDI SCA – SUPPORT CENTER ANALYST

CERTIFICAÇÃO INTERNACIONAL

SOBRE A CERTIFICAÇÃO HDI SCA

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.

Exame de certificação

Caso tenha adquirido o curso com o exame de certificação, é possível realizá-lo, solicitando em até 60 dias após a participação no curso seus dados de usuário e senha de acesso ao sistema de provas.

A prova de certificação é feita on-line em um sistema próprio (HDI Learning Center).

Após a geração de usuário e senha, o treinando possui 6 (seis) semanas para efetuar a prova. Em caso de reprovação ou prazo expirado o aluno pode refazer o exame mediante ao pagamento de uma taxa.

Para aprovação é necessário responder corretamente 80% das 65 questões, sendo que o treinando tem 75 minutos para realizá-la.

A geração do login após a solicitação é feita em até 72 horas.



HDI SCA – SUPPORT CENTER ANALYST



● falecom@hdibrasil.com.br

● (11) 3071-0906

● www.hdibrasil.com.br