

## HDI\_KCSF - HDIR KCS Foundation

<b>Czas trwania:</b>	Czas trwania: 1 dzie / 8 godz.
<b>Cena rynkowa:</b>	1 400,00 zł
<b>Cena promocyjna:</b>	1 190,00 zł
<b>Szkolenie autoryzowane:</b>	Tak

### Informacje o szkoleniu

HDI Knowledge-Centered Service (HDI KCS?) reprezentuje nowy sposób mylenia o wiedzy z której korzy ci s na prawd g ł bokie.

Szkolenie HDI KCS v6 Foundation jest przeznaczona dla osób, które pragn wykorzysta unikalne praktyki Knowledge-Centered Service w centrum wsparcia lub service desku by rozwi zywa zgłoszenia klientów i u ytkowników usług.

Szkolenie wprowadza w wiat efektywnego zarz dzania wiedz z wykorzystaniem standardu Knowledge-Centered Service i przygotowuje do egzaminu pozwalaj cego uzyska mi dzynarodowy certyfikat HDI KCS Foundation.

Czego si nauczysz

Podstaw metodyki zarz dzania wiedz Knowledge-Centered Service (KCS)

Jakie jest przeznaczenie metodyki Knowledge-Centered Service

Jakie s korzy ci wynikaj ce z implementacji metodyki KCS

Jakie s zasady integracji procesu KCS z procesem zarz dzania incydentami

Jakie s podstawowe przesłanki wdro enia metodyki KCS

Do kogo skierowane jest to szkolenie Zarz dzaj cy centrum wsparcia, service deskiem lub call center; Osoby poszukuj ce inspiracji i praktycznych rozwi za , jak zbudowa dziaaj cy proces zarz dzania wiedz w centrum wsparcia; Osoby poszukuj ce metod podniesienia efektywno ci dziaania centrum wsparcia.

## Wymagania wst pne

Brak

## Zagadnienia poruszane podczas szkolenia

- ▣ Agenda szkolenia:
- ▣ Unit 1: What is Knowledge-Centered Service?
- ▣ Section 1: What is Knowledge-Centered Service?
- ▣ Section 2: What Led to the Development of KCS?
- ▣ Section 3: Why Do You Need KCS?
- ▣ Section 4: What are the Benefits of KCS?
- ▣ Unit 2: Understanding the KCS Methodology
- ▣ Section 1: KCS Methodology
- ▣ Section 2: KCS Practices
- ▣ Section 3: The Solve Loop
- ▣ Section 4: The Evolve Loop
- ▣ Unit 3: Wrapping Up the KCS Methodologies
- ▣ Section 1: Performance Assessment and Leadership and Communication
- ▣ Section 2: Benefits and ROI

## Informacje dodatkowe

Organizacja szkolenia:

Rodzaj szkolenia: szkolenie otwarte, grupa zamkni ta lub klasa zdalna

J zyk szkolenia: polski lub angielski

J zyk materiałów: angielski

J zyk egzaminu: angielski

Wielko grupy: od 8 do 14 uczestników

Wymagania wst pne: znajomo j zyka angielskiego umo liwiaj ca korzystanie z podr cznika uczestnika oraz (ewentualnie) zdawanie egzaminu certyfikuj cego w j zyku angielskim

W cenie szkolenia: akredytowany materiał szkoleniowy Knowledge-Centered Service Foundation, próbne pytania egzaminacyjne i klucz odpowiedzi.

Cena szkolenia nie zawiera opłaty za egzamin. Warunki i cena egzaminu zostały przedstawione w zakładce:

Egzamin

Dodatkowe informacje dotycz ce uczestnictwa w Wirtualnej Klasie

Ka dy uczestnik powinien dokona rejestracji do sesji szkoleniowej w godz. 8:30-8:50

Szkolenie jest realizowane w godz. 9:00-15:30.

W trakcie dnia szkoleniowego przewidujemy kilka przerw, w tym jedn przerw 1-godzinn , a tak e po ka dej godzinie szkolenia 10-minutowe przerwy. Szczegółowy rozkład przerw ka dy trener ustala indywidualnie ze swoja

grup .

Materiały szkoleniowe dystrybuowane s w formie elektronicznej.

Egzaminy realizowane s w formie voucherów. Wi cej na temat Wirtualnej Klasy Asseco

Akredytacja: Akredytacja dla Asseco Data Systems S.A. przyznana przez HDI. Asseco Data Systems S.A. jest wył cznym partnerem HDI w Polsce.

HDIR jest zarejestrowanym znakiem handlowym United Business Media LLC. HDIR jest cz ci UBM TechWeb, oddziału UBM LLC.

## Typy szkolenia

Tradycyjne

Asseco | Zdalna klasa

Asseco | Wirtualna klasa

## Wi cej informacji:

Zadzwo 801 30 30 30 lub napisz szkolenia@assecods.pl