

HDI_SCA - HDIR Support Center Analyst (SCA)

Czas trwania: Czas trwania: 2 dni / 16 godz.

Cena rynkowa: 1 950,00 zł

Cena promocyjna: 1 190,00 zł

Szkolenie autoryzowane: Tak

Informacje o szkoleniu

HDIR Support Center Standard to unikalny zbiór najlepszych praktyk przeznaczonych dla zespołów zapewniających wsparcie dla użytkowników usług informatycznych.

Celem szkolenia HDIR Support Center Analyst (SCA) jest przekazanie wiedzy o uznanych przez międzynarodowe społecznie HDIR najlepszych praktykach przydatnych do wiadczonym pracownikom centrum wsparcia, którzy pełni c funkcje koordynacyjne w zespole, mają taki bezpośredni kontakt z obsługiwanymi użytkownikami. Szkolenie przygotowuje do egzaminu pozwalającego uzyskać międzynarodowy certyfikat "HDIR Support Center Analyst";.

Czego się nauczysz

Jakie są oczekiwania związane z pracą w centrum wsparcia

Jakie role pełni współczesne centrum wsparcia

Jakie są metryki centrum wsparcia oraz zasady ich interpretacji

Jakie są korzyści płynące z monitorowania rozmów telefonicznych

W jaki sposób może wykorzystać swój głos w trakcie rozmów

Jakich błędów należy unikać w trakcie pisania emaili

o zadawanie pytań i nie tylko do pozyskiwania informacji

Jakie są sposoby identyfikowania przyczyn źródłowych problemów

Wybrane procesy ITILR i ich znaczenie w centrum wsparcia

Na czym polega inteligencja emocjonalna i jak ją wykorzystać w centrum wsparcia

Podstawowe techniki radzenia sobie ze stresem

Do kogo skierowane jest to szkolenie

Do wiadzeni pracownicy centrum wsparcia, service desku lub call center, maj cy bezpo redni kontakt z obslu giwanymi u ytkownikami, od których oczekuje si wiadomo ci roli pełnionej przez siebie i przez całą organizację wsparcia.

Pracownicy centrum wsparcia, którym stawiane s samodzielne i odpowiedzialne zadania, w tym dotycz ce rozwi zywania trudnych zgłosze i diagnozy problemów.

Osoby, które szkol lub instruuj młodszych sta em pracowników centrum wsparcia.

Wymagania wst pne

Brak

Zagadnienia poruszane podczas szkolenia

- ▣ Agenda szkolenia:
- ▣ Unit 1: Role of the Support Center Analyst: Support Industry Evolution; The Role of the Analyst; The Value of the Analyst; The Future of Service and Support
- ▣ Unit 2: Structural Framework of Service and Support; Understanding the Business; Structural Components Overview; Strategy; Services; Service Level Management; Standard Operating Procedures; Business Alignment
- ▣ Unit 3: Service Management Processes: Best Practices for Service and Support; Incident Management; Request Fulfillment; Access Management; Security Management; Knowledge Management
- ▣ Unit 4: Tools, Technology, and Service Delivery: Systems Thinking Approach; Support Tools and Technology; Support Delivery Methods; Social Media
- ▣ Unit 5: Understanding Metrics: Systems Thinking - Applied to Metrics; Metrics; Dashboards; Quality Assurance
- ▣ Unit 6: Communication Essentials: Communication Essentials; Active Listening; Voice Components; Effective Word Choices; Written Communication; Effective Cross-Cultural Communication
- ▣ Unit 7: Troubleshooting & Incident Management: Troubleshooting and Problem-solving; The Incident Management Process
- ▣ Unit 8: Customer Management Skills: Challenging Customer Behaviors; Emotional Intelligence; Expressing Empathy; Managing Customer Behaviors
- ▣ Unit 9: Personal and Professional Development: SWOT Assessment; Personal Development Skills Overview; Time Management; Stress Management; Managing Your Career

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

Wielkość grupy: od 8 do 14 uczestników

Wymagania wstępne: znajomość języka angielskiego umożliwiająca korzystanie z podręcznika uczestnika oraz (ewentualnie) zdawanie egzaminu certyfikującego w języku angielskim

W cenie szkolenia: akredytowany materiał szkoleniowy HDI Support Center Analyst, próbne pytania egzaminacyjne i klucz odpowiedzi.

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

Dodatkowe informacje dotyczące uczestnictwa w Wirtualnej Klasie

Każdy uczestnik powinien dokonać 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 jedną przerwę 1-godzinną, a także po każdej godzinie szkolenia 10-minutowe przerwy. Szczegółowy rozkład przerw każdy trener ustala indywidualnie ze swoją grupą.

Materiały szkoleniowe dystrybuowane są w formie elektronicznej.

Egzaminy realizowane są w formie voucherów. Więcej na temat Wirtualnej Klasy Asseco

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

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

Najbliższe terminy

Miejsce	Terminy
Wirtualna klasa	2021-05-10 - 2021-05-11

Typy szkolenia

Tradycyjne

Asseco | Zdalna klasa

Asseco | Wirtualna klasa

Więcej informacji:

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