

Help Desk Training

Treinamento em suporte técnico e Help Desk

HDO – Help Desk Observer -única entidade nacional especializada em Help Desk.

Profissionais especializados em Help Desk possuem agora entidade exclusivamente dedicada a essa temática, já que não existia até então nenhum site em português, nem tão pouco treinamentos específicos para este segmento

À semelhança do americano HDI – Help Desk Institute, fundado em 1989 que oferece serviços como certificações técnicas e estatísticas, possuindo hoje 7.500 membros, o HDO vem para suprir uma carência.

HDO mantém uma comunidade virtual que compartilha conhecimentos, visando o amadurecimento do setor que é, sem dúvida, uma área vital dentro das corporações.

Acessando o HDO e registrando-se gratuitamente, é possível compartilhar conhecimentos e experiências dentro do fórum de debates, manter-se atualizado através da coletânea de artigos técnicos e notícias do segmento e ter acesso aos links da indústria de Help Desk

Há também dois treinamentos disponíveis : Turmas abertas e fechadas

a) Introdução ao Help Desk: Este curso permitirá aos analistas compreenderem os princípios de funcionamento de uma área de help desk, apreenderão quais as atitudes corretas, posicionamento adequados para minimizar os conflitos, como comunicar-se corretamente com os usuários. É abordado também a importância do registro do chamado e do seu gerenciamento.

O conteúdo completo está em: <http://www.hdo.com.br/cbintro.php>

b) Vendendo contratos de Help Desk: específico para departamentos comerciais de empresas prestadoras serviços de outsourcing de suporte técnico. O objetivo é capacitar o time de vendas no sentido de desenvolver as habilidades em vendas de serviços de TI, conseguir realizar visitas produtivas, entender a importância da pesquisa sobre cada clientes potencial, ver a redução de custo como oportunidade e não como obstáculo, adquirir argumentações e técnicas para descobrir e criar necessidades.

Conteúdo completo em: www.hdo.com.br/wvendendo.php

c) Implantação de Help Desk:Dirigido para empresas que irão implantar ou estão precisando (re) estruturar o Help Desk, o HDO desenvolveu o conteúdo deste treinamento visando levar, de forma clara e objetiva, o entendimento dos aspectos essenciais do serviço, como: estudo do ambiente, SLA (Nível de Serviço Acordado), metodologia de atendimento com manual de procedimentos, construção e manutenção da base de conhecimento, dimensionamento e engajamento da equipe, infra-estrutura necessária e relatórios gerenciais

Conteúdo completo em: www.hdo.com.br/cimplant.php

Atenciosamente,

Hetel Semer

HDO Manager Team

11.3663 3146 - 11.9977 6659

www.hdo.com.br - Seu Help Desk ainda melhor