



HDI KCS PRINCIPLES

Knowledge-Centered Service

Ementa do curso



Visão geral

Este curso proporcionará a supervisores, gerentes e diretores de Centros de Suporte e Service Desk, um conjunto de ações práticas para capturar, armazenar e reutilizar com sucesso o conhecimento utilizado pelo seus técnicos na solução dos chamados.

Este curso te auxiliará na adoção do Knowledge-Centered Service (KCS), uma estratégia que mudará o perfil de seu Centro de Suporte de um modelo centrado em chamados para um modelo orientado ao conhecimento.

O Knowledge-Centered Service (KCS), desenvolvido pelo Consortium for Service Innovation, é uma metodologia e um conjunto de processos e práticas que potencializam o conhecimento como um ativo chave da organização de suporte. O Serviço Centrado no Conhecimento (KCS) permite que as organizações de serviço e suporte melhorem significativamente os níveis de serviço para os clientes, ganhem eficiência operacional e aumentem o valor da organização para a empresa por meio da gestão do conhecimento.

O KCS, define um conjunto de princípios e práticas com benefícios provados na prática, que permitem departamentos e organizações de serviços e suporte de TI, a:

1. Melhorar o nível de serviços prestados a clientes.
2. Aumentar o valor do Centro de Suporte para a empresa.

Público-alvo

Profissionais de suporte, supervisores, gerentes e diretores responsáveis por gerenciar os recursos do Centro de Suporte e melhorar a qualidade dos serviços prestados. E profissionais que buscam a certificação HDI KCS Principles.



O que você vai aprender

- Como criar e manter de forma efetiva a qualidade do conteúdo da base de conhecimento
- Como tornar o acesso ao seu conteúdo simples e rápido para outros profissionais.
- Como motivar os analistas de suporte a usar a base de conhecimento e avaliar as contribuições feitas por indivíduos e equipes.
- Como comunicar o valor de práticas de gestão do conhecimento para seu Centro de Suporte.
- Uma estratégia de sucesso sustentável que minimize os investimentos no workflow do conhecimento e que maximize o retorno.
- Como identificar e evitar falhas comuns associadas com gestão do conhecimento.

Certificação Internacional

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. Esta certificação do Knowledge-Centered Service (KCS) é vitalícia e não expira.

Conteúdo Programático

Unidade 1: O que é Suporte Centrado em Conhecimento (KCS – Knowledge Centered Service)?

- Seção 1: O que é Suporte centrado em conhecimento (KCS)?
- Seção 2: O que nos levou ao desenvolvimento do KCS?
- Seção 3: Por que você precisa do KCS?
- Seção 4: Quais os benefícios do KCS?
- Seção 5: Como o KCS se alinha ao ITSM (Gestão de serviços de TI)?



Conteúdo Programático

Unidade 2: O modelo do Serviço Centrado no Conhecimento (KCS).

- Seção 1: Entendendo o KCS.
- Seção 2: O Processo do KCS.

Unidade 3: Alinhando o KCS ao negócio

- Seção 1: Metas e objetivos do alinhamento ao negócio.
- Seção 2: Gerando valor com o KCS
- Seção 3: Retorno sobre investimento do KCS (ROI)

Unidade 4: Força do conteúdo

- Overview: O que é força do conteúdo.
- Seção 1: O conteúdo padrão.
- Seção 2: O conteúdo do processo de migração.
- Seção 3: Monitorando o conhecimento.

Unidade 5: Regras e responsabilidades do KCS.

- Seção 1: Quem são os participantes típicos do KCS?
- Seção 2: O que é o modelo de competência do KCS?
- Seção 3: Definindo regras e competências.

Unidade 6: O fluxo de trabalho do KCS.

- Seção 1: O que é fluxo de trabalho (workflow)?
- Seção 2: O que é solução de problema estruturada?
- Seção 3: Fluxo de trabalho e tecnologia.
- Seção 4: Processos integrados.

Unidade 7: Avaliação de desempenho.

- Revisão: O modelo de competência do KCS.
- Seção 1: Avaliação de desempenho.
- Seção 2: Prêmios e reconhecimento.
- Seção 3: Feedback e modelo de reputação.



Conteúdo Programático

Unidade 8: Liderança e motivação

- Seção 1: Liderança.
- Seção 2: Motivação.
- Seção 3: Definindo a proposta.
- Seção 4: Promovendo o trabalho em equipe.

Unidade 9: Comunicação

- Seção 1: Comunicação
- Seção 2: Mensagens chave
- Seção 3: Questões e objeções.
- Seção 4: Opções de entrega.

Unidade 10: Treinamento

- Seção 1: Requerimentos funcionais.
- Seção 2: Verificação do KCS.

Unidade 11: Mapa de adoção do KCS

- Seção 1: O programa de adoção do KCS.
- Seção 2: Regras de adoção.
- Seção 3: Estratégia de implementação.
- Seção 4: Investimento em pessoas, processos e tecnologia.
- Seção 5: Fatores críticos para o sucesso.