



HDI SUPPORT CENTER MANAGER

Ementa do curso



Visão geral

O curso Support Center Manager (SCM) prepara o gerente do Centro de Suporte/ Service Desk/ Field Support/ Central de Serviços a fazer uma gestão efetiva tanto do ponto de vista estratégico como tático. Ele aborda as melhores práticas para transformação do centro de suporte em um ativo que agregue valor ao negócio, ao mesmo tempo que satisfaz os usuários e clientes atendidos.

Desenvolvido pelos maiores especialistas do mercado mundial de suporte a cliente, o SCM possui um conteúdo prático que possibilita a você tomar atitudes práticas instantâneas, a fim de construir e melhorar os resultados de sua operação de suporte, auxiliando o resultado final do negócio da organização.

O SCM explora especialmente como a estratégia do centro de suporte é responsável por direcionar todas as ações da operação: prestação dos serviços, implementação de infraestrutura, processos operacionais, indicadores, SLAs, XLAs, gestão da força de trabalho e marketing do centro de suporte, seja para suporte de infra, software, equipamentos, níveis especialistas, ou qualquer gestão de suporte.

O que você vai aprender

- Características de um gerente de centro de suporte efetivo;
- Como criar Acordos de Nível de Serviço (SLA), Acordos de Nível Operacional (OLA), os procedimentos operacionais padrão de suporte em um catálogo de serviços;
- Passos para a análise de custo-benefício, custo total de propriedade e cálculo do retorno sobre o investimento (ROI);
- A relação entre os processos de gerenciamento de serviços de TI;
- A diferença e a importância do planejamento estratégico, tático e operacional;
- Benefícios e desafios de ferramentas de auto-atendimento;
- Processos para criação e gerenciamento de políticas de segurança efetivas;
- Modelo de gestão de pessoas;
- O valor da terceirização (infra, software, serviços de TI);
- Táticas para contratar, treinar e gerenciar equipes de alta performance;
- Construção de relatórios com as métricas e os indicadores chave de performance.



Público-alvo

Profissionais de centros de suporte responsáveis por gerir funções do dia-a-dia, assim como os resultados agregados ao negócio e a estratégia de serviço ao cliente. Profissionais que buscam a certificação internacional HDI Support Center Manager.

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 HDI SCM - Support Center Manager. é vitalícia e não expira.

Conteúdo Programático

Unidade 1: O Centro de Suporte

- Seção 1: A Evolução do Suporte
- Seção 2: Maturidade do Centro de Suporte
- Seção 3: Centros de Suporte de Sucesso

Unidade 2: Estratégia

- Seção 1: Perspectiva Estratégica
- Seção 2: Alinhamento de Negócios
- Seção 3: SWOT

Unidade 3: Gestão Financeira de TI

- Seção 1: Gestão Financeira de TI
- Seção 2: Custo, Valor e ROI



Conteúdo Programático

Unidade 4: Tecnologia e Suporte ao Serviço

- Seção 1: Infraestrutura de Centro de Serviço
- Seção 2: Infraestrutura de telefonia
- Seção 3: Métodos de entrega de Suporte
- Seção 4: Sistema de Gestão de Serviços
- Seção 5: Seleção de Tecnologias para Service Desk

Unidade 5: Gestão de Nível de Serviço

- Seção 1: Gestão de Nível de Serviço (SLA)

Unidade 6: Métricas e Quality Assurance (QA)

- Seção 1: Métricas de Suporte
- Seção 2: Fontes de dados
- Seção 3: Baseline e Benchmark
- Seção 4: Relatório de Desempenho
- Seção 5: Programas de Quality Assurance
- Seção 6: Medindo a Satisfação do Cliente
- Seção 7: Medindo a Satisfação do Profissional

Unidade 7: Processos do Centro de Suporte

- Seção 1: Melhores Práticas de Suporte
- Seção 2: IT Service Management (ITSM)
- Seção 3: O Service Desk
- Seção 4: Operações de Serviço
- Seção 5: Projeto de Serviço
- Seção 6: Transição de Serviço
- Seção 7: Gestão do Conhecimento



Conteúdo Programático

Unidade 8: Liderança

- Seção 1: Responsabilidades do SCM
- Seção 2: Seu papel como líder
- Seção 3: Gestão de operações efetiva
- Seção 4: Inteligência Emocional
- Seção 5: Comunicação
- Seção 6: Influência e motivação
- Seção 7: Integridade e Ética de Serviço
- Seção 8: Crescimento

Unidade 9: Gestão de Força de Trabalho

- Seção 1: Gestão de Força de Trabalho
- Seção 2: Modelos de colaboradores
- Seção 3: Agendamento
- Seção 4: Origem
- Seção 5: Recrutamento

Unidade 10: Treinamento e Retenção

- Seção 1: Fomentar as relações
- Seção 2: Trabalho em equipe
- Seção 3: Treinamento
- Seção 4: Mentoring de pares
- Seção 5: Treinamento
- Seção 6: Recompensas, Motivação, Retenção
- Seção 7: Gestão de Desempenho
- Seção 8: Planejamento de Desenvolvimento de Carreira

Unidade 11: Promover o Centro de Suporte

- Seção 1: O que é Marketing?
- Seção 2: Criando Cultura de Marketing Interno
- Seção 3: Oportunidades de Marketing