



HDI TROUBLESHOOTING AND PROBLEM-SOLVING

Ementa do curso



Visão geral

Projetado para qualquer tipo de operação de serviço e suporte, o curso utiliza-se de uma variedade de práticas e metodologias de solução de problemas que vão muito além da teoria, e foca na aplicação prática das técnicas apresentadas em seu dia-dia.

O HDI TSPS - Troubleshooting and Problem-Solving, concentra-se na construção de habilidades avançadas necessárias para fornecer excelente atendimento ao cliente e aumentar a produtividade e as capacidades dos usuários, clientes e negócios.

Em suma você aprenderá as técnicas necessárias para entregar um serviço de muita qualidade, no atual, complexo e envolvente mundo dos serviços de suporte / tecnologia que vivemos, olhando para os negócios dos nossos clientes e para a transformação digital que estamos inseridos.

As competências e conhecimento deste currículo são organizados em cinco categorias:

1. Habilidades de resolução de problemas;
2. Troubleshooting;
3. Abordagem estruturada de solução de problemas;
4. Análise de causa raiz;
5. Técnicas de solução de problemas.

Público-alvo

Analistas e técnicos de Centro de suporte, Service Desk, Field Support, N2 e técnicos especialistas/desenvolvedores que desejam se concentrar no Troubleshooting e nas habilidades de resolução de problemas para aprimorar e melhorar o desempenho e resultados de seu trabalho. E profissionais que buscam a certificação HDI-TSPS.



O que você vai aprender

Competências profundas e habilidades avançadas que fazem parte do processo de Troubleshooting e Solução de Problemas:

- Estratégias e técnicas de Troubleshooting;
- Abordagem estruturada de solução de problemas que funciona com todas as metodologias de gerenciamento de serviços;
- Técnicas para realizar análise de causa raiz;
- Metodologias e abordagens de resolução de problemas e quando/porque é melhor usar uma abordagem em vez de outra;
- Metodologia Swarming ou "Efeito Enxame" para solução avançada de problemas de maneira colaborativa;
- Explorar uma variedade de técnicas que podem ser usadas no Troubleshooting, incluindo como, quando e por que usá-las;
- Aplicação prática ao longo do curso em cenários e diferentes exemplos, com situações reais, exercícios e dinâmicas.

Certificação Internacional

Os candidatos que buscam a certificação HDI-TSPS devem ser capazes de demonstrar seu conhecimento dessas práticas e conceitos.

Exame de Certificação: O exame consiste em 30 perguntas feitas em um período de 45 minutos e a pontuação de aprovação é de 80%.

O exame de certificação está incluído no valor do treinamento e é válido no mundo todo.

Esta certificação do HDI TSPS Troubleshooting and Problem-Solving é vitalícia e não expira.



Conteúdo Programático

Unidade 1: Habilidades de resolução de problemas

- Visão geral do TSPS
- Habilidades para resolver problemas
- Sua abordagem / definição de resolução de problemas
- Identificação de obstáculos
- Dicas para melhorar as habilidades de resolução de problemas

Unidade 2: A arte do Troubleshooting

- Troubleshooting
- Etapas para um Troubleshooting eficaz
- Habilidades de questionamento
- A técnica dos 5W e H
- Desafios do Troubleshooting
- Técnicas de Troubleshooting para a equipe

Unidade 3: Usando uma abordagem estruturada de solução de problemas

- Do Troubleshooting à solução estruturada de problemas
- Introdução à solução estruturada de problemas
- As fases de uma abordagem estruturada de solução de problemas
- Evitando armadilhas comuns

Unidade 4: Chegando à raiz do problema

- Chegando à raiz do problema
- Análise de causa raiz (ACR)
- Técnicas de resolução de problemas
- Debate & Brainstorming
- 5 porquês
- Swarming ou "efeito enxame"
- Diagrama de Ishikawa "espinha de peixe"
- Diagrama de afinidade
- Análise de Pareto
- Fluxogramas



Conteúdo Programático

Unidade 5: Métodos de resolução de problemas

- A diferença entre abordagem, técnica e método
- Métodos de resolução de problemas
- Investigação apreciativa
- Análise Cronológica
- CATWOE
- Conclusões