

# Treinamento on-line para equipes de Suporte Técnico, Help Desk e Service Desk



assine a plataforma com  
R\$ 1.906 por semestre

capacite todo  
seu time de  
suporte técnico!

cadastre quantos alunos  
quiser durante o período  
da assinatura

ou R\$ 349/mês

## sumário

- 01** o que é, como funciona
- 02** benefícios para sua empresa
- 03** grade de cursos já disponíveis
- 04** planos disponíveis
- 05** em background...

**o que é, como funciona**

# 4HD.SPACE

**Já imaginou uma plataforma de EAD que permita capacitar toda sua equipe sem cobrar nada mais por cada aluno?**

Projetado por Roberto Cohen, renomado autor de livros na área de Help Desk e Service Desk e instrutor internacional, o 4HD.SPACE é um portal de conteúdo parecido com o Netflix:

*A empresa escolhe um plano de acesso simultâneo e cadastra todos os seus colaboradores.*

*Eles podem assistir a todos os cursos existentes na plataforma sem custo adicional algum.*

Os colaboradores obtêm certificados de aprovação individuais onde consta a nota final, permitindo ao gestor acompanhar o desempenho, dedicação e interesse dos mesmos.

Periodicamente novos cursos são adicionados à plataforma, mantendo-a sempre completa e atualizada.

Além de tudo, existem fóruns em cada curso para que os alunos interajam com seus colegas e instrutor, esclarecendo dúvidas e compartilhando ideias.

E o melhor: sem o deslocamento de seu colaborador. Ele acessa o curso da sua empresa, de casa, do ônibus fretado ou de onde puder, desde que tenha acesso a internet.

**O maior benefício do treinamento não vem de se aprender algo novo.**

**Mas fazer melhor aquilo que já fazemos bem.**

*— Peter Drucker*

## benefícios para sua empresa

# Por que o 4HD.SPACE é ótimo

característica	benefício
Fim das despesas adicionais	Sua empresa <b>não gasta mais</b> com alimentação, deslocamentos, estacionamento, hotel, táxi, refeição, etc. para técnicos ou instrutor. Treine seu time por um valor periódico fixo.
Rotatividade não lhe afeta	Sempre que um novo técnico é contratado, você fornece um <b>banho de imersão</b> em suporte técnico e realiza um nivelamento com a equipe. E também confere a nota de aprovação.
Novos cursos periodicamente	Cada vez que um novo curso é publicado, sua equipe participa dele sem maiores burocracias, bastando se <b>autoinscrever</b> . E ela pode retornar ao curso sempre que quiser.
Variedade de cursos	Seu time de suporte <b>curso todas</b> as formações disponíveis na plataforma e aprende diversos conteúdos, enriquecendo o conhecimento de cada um e da sua empresa.
Certificados nominais	Cada profissional que realiza o curso obtém um <b>certificado de aprovação nominal</b> que terá utilidade na faculdade e na carreira, tornando-se um fator motivacional extra.

## benefícios para sua empresa

# Por que o 4HD.SPACE é ótimo

característica	benefício
Custo baixíssimo	Uma ideia disruptiva a seu favor. Você capacita <b>toda a equipe</b> por pequena parcela periódica, equivalente a duas pizzas com vinho por mês graças ao custo marginal zero.
Promoção de supervisor	Um futuro gestor cursa todas as capacitações necessárias de nível intermediário e avançado. <b>Economiza tempo de orientação</b> , fica melhor preparado e mais qualificado.
Sua equipe sempre atualizada	Seu time de atendimento aprende <b>modernas técnicas</b> existentes graças ao empenho de nossa equipe em capturar e produzir conhecimento. Basta acessar a plataforma!
Não gasta todo seu orçamento	Você <b>pode investir também</b> em outras demandas, pois o 4HD.SPACE envolve apenas uma pequena quantia periodica, economizando e racionalizando seus recursos.
Onboarding de novos colaboradores	Ótima ferramenta para rápida capacitação de novos colaboradores. Você economiza seu tempo em treinamento de soft skills em um ambiente exclusivo para atendimento.

benefícios para sua empresa

**Plus adicional!**

**12<sup>%</sup>**  
**desconto**

Nos cursos de

**Gestão de Serviços para  
Help Desk e Service Desk**

**Formação do Analista para  
Help Desk e Service Desk**

*Desconto válido somente enquanto a assinatura estiver em vigor*



**Tecnologia hoje é commodity. O que faz a diferença são as pessoas. Por isso, as empresas inteligentes têm investido cada vez mais no treinamento e montado seus estoques de conhecimento.**

*— Mário Sergio Cortella*

grade de cursos já disponíveis

# Conheça a estupenda lista de cursos

título	descrição
<b>Implantação</b> de Help Desk e Service Desk	<b>41 videoaulas: 05h12min.</b> Um passo-a-passo para (re)organizar um centro de suporte. Explica desde o conceito de valor, foco do supervisor, autoatendimento até a seleção de tecnologia.
<b>Métricas</b> para Help Desk e Service Desk	<b>23 videoaulas: 04h49min.</b> Como estabelecer métricas, painéis de controle e lidar com as resistências. As 30 métricas mais comuns dissecadas no seu uso e nas armadilhas.
<b>Pesquisa de Satisfação</b> em Help Desk e Service Desk	<b>10 videoaulas: 01h32min.</b> Como fazer pesquisa, que artifícios adotar para aumento da taxa de resposta, o que é NPS, que ferramentas adotar, um dilema a ser resolvido e muito mais.
<b>Escrita e Redação</b> para Help Desk e Service Desk	<b>34 videoaulas: 04h30min.</b> Curso imprescindível para migrar do atendimento telefônico para o digital. Recomendações de Português e lições de técnicas para e-mail, chat, base de conhecimento etc.
Curso Rápido de <b>Melhores Práticas</b> para ITSM	<b>35 videoaulas: 02h30min.</b> Quais as formas ideais aprovadas em várias empresas de mercado para lidar com tarefas de ITSM? Uma ampla visão para que o colaborador compreenda como e o quê.

grade de cursos já disponíveis

# Conheça a estupenda lista de cursos

título	descrição
<b>Técnicas de Comunicação</b> em Help Desk e Service Desk	<b>15 videoaulas: 01h12min.</b> Estratégias de diálogo baseadas na psicologia e economia comportamental para o analista obter sucesso no contato com o cliente.
<b>Etiqueta e Postura</b> em Help Desk e Service Desk	<b>13 videoaulas: 01h05min.</b> Orientações e normas sobre vestuário, uso de e-mail, Whatsapp e dispositivos da empresa. Como se portar em reuniões e atendimentos e evitar conflitos.
<b>Seleção de Colaboradores para</b> Help Desk e Service Desk	<b>22 videoaulas: 01h40min.</b> Passo a passo de uma seleção competente de colaborador: detalhes da tabulação dos dados da vaga, construção do Perfil de Competências, as entrevistas coletivas e individuais.
<b>Base de Conhecimento</b> para Help Desk e Service Desk	<b>34 videoaulas: 04h34min.</b> Como catapultar a produtividade do centro de suporte. Orientações sobre Arquitetura da Informação, Manual de Estilo, Dicionário, processos básicos e vencendo as resistências.

grade de cursos já disponíveis

# Conheça a estupenda lista de cursos

título	descrição
<b>Conceitos de Gamification</b> em Help Desk e Service Desk	<b>9 videoaulas: 01h15min.</b> Princípios básicos para criação de jogos em centros de suporte, incluindo teorias de motivação, frameworks, como vender a ideia para a diretoria, literatura e exemplos nacionais.
<b>O Profissional Eficaz</b>	<b>18 videoaulas: 01h40min.</b> Como obter mais resultados em vez de focar nos esforços. Obtendo o melhor do gerenciamento do tempo.
Introdução ao <b>Customer Success</b>	<b>21 videoaulas: 02h30min.</b> Descreve a importância do Customer Success, as 10 Leis mundiais, expressões habituais como Churn, Upsell, Cross-Sell, Saúde do cliente, Onboarding e outras.
<b>Gerenciamento de tempo</b> para Help Desk e Service Desk	<b>13 videoaulas: 02h15min.</b> Colabora para que analistas de suporte organizem melhor seu tempo. Apresenta a metodologia GTD e resumo de outras obras sobre procrastinação, organização etc.

**Quanto mais você sua no treinamento,  
menos sangra no campo de batalha.**

*— George Patton*

planos disponíveis

## Escolha o seu plano

### Passo 1

tempo mínimo de permanência na plataforma

- a) Seis meses ou
- b) Um ano

### Passo 2

forma de pagamento

- a) Mensalmente ou
- b) Uma única parcela

### Passo 3

alunos estudando simultaneamente em um mesmo horário

- a) 2 alunos
- b) 4 alunos

É possível cadastrar quantos alunos desejar, mas somente a quantidade contratada poderá estudar em um mesmo horário

planos disponíveis

# Um plano perfeito para sua empresa



Básico



Moderado

Alunos simultâneos<sup>1</sup>

2

4

Parcela mensal

R\$ 349<sup>2</sup>

R\$ 664<sup>2</sup>

Uma parcela semestral

R\$ 1.906<sup>2</sup>

R\$ 3.626<sup>2</sup>

Uma parcela anual

R\$ 3.770

R\$ 7.172<sup>2</sup>

Acesso

Todos os cursos

Todos os cursos

<sup>1</sup> O controle de acesso simultâneo é realizado através do log de atividades nos últimos 15 minutos.

<sup>2</sup> O valor é por empresa, não por aluno

ASSINE JÁ 

[www.4hd.com.br/ead](http://www.4hd.com.br/ead)

4 - planos

planos disponíveis

# Acompanhe seus alunos via URL

Acompanhamento Gerencial de alunos: 4HD			
alunos e seu último login			
Nome	Sobrenome	Último login	
Search...			
Adonai	Silva	08/07/2019	
Jaquelinda	Silva	17/12/2019	
Rosita	Silva	05/11/2020	
alunos e cursos onde estão matriculados			
Nome	Sobrenome	Nome do curso	
Search...			
Adonai	Silva	Etiqueta e Postura	
Adonai	Silva	Técnicas de Comunicação	
Jaquelinda	Silva	Base de Conhecimento	
Rosita	Beigin	Customer Success	
Rosita	Beigin	Etiqueta e Postura	
Rosita	Beigin	Executivo Eficaz	
alunos e notas de aprovação			
Nome	Sobrenome	Nome do curso	Nota
Search...			
Jaquelinda	Silva	Base de Conhecimento	10,00
Rosita	Beigin	Customer Success	9,00
Rosita	Beigin	Executivo Eficaz	10,00



último login

*investigue quem realmente está estudando!*



matrículas

*saiba quais cursos realmente estão sendo estudados*



Conclusões de curso e notas

*promova campanhas de engajamento para notas superiores a "X"*



crie seu dashboard

*informe ao Excel/PowerBI para recuperar essas informações diretamente dessa página de acompanhamento ou faça download do CSV completo*

[www.4hd.com.br/ead](http://www.4hd.com.br/ead)

4 - planos



planos disponíveis

# Acompanhe seus alunos via email



**4HD SPACE**

**Estatística Semanal - 07 de junho a 13 de junho**

**Novas inscrições em cursos**

nome	curso	dia da inscrição
Eric Clapton	Métricas de Help Desk	15/06/2021
Jorge Ben	ITIL 4 - Conceitos Básicos	15/06/2021

**Conclusões de cursos**

nome	curso	nota final
Roberto Antônio Silva Carlos	Métricas de Help Desk	8
Rosita Bergerec Dutra	ITIL 4 - Conceitos Básicos	6

**Novos alunos**

nome	dia da inclusão
Jaquelinda Saudosa Regina	15/06/2021



**toda semana na sua caixa postal**

*receba semanalmente o que seus colaboradores realizaram em termos de estudos*



**novas inscrições**

*investigue quem se inscreveu em qual curso*



**Conclusões de curso e notas**

*promova campanhas de engajamento para notas superiores a "X"*



**novos alunos cadastrados**

*quem foi cadastrado na semana para estudar*

[www.4hd.com.br/ead](http://www.4hd.com.br/ead)

**4 - planos**

**Para obter qualidade, é preciso  
treinar, treinar e continuar treinando.**

*— W.E. Deming*

em background

# Sobre Roberto Cohen

O mentor da plataforma é Roberto Cohen, autor de livros na área de suporte técnico e instrutor de mais de 200 cursos

Roberto Cohen tem MBA em Centro de Serviços Compartilhados, pós-graduado em Psicologia nas Organizações e também na Sociedade Brasileira de Dinâmica dos Grupos.

Bloguista sobre a temática em reconhecidos canais de tecnologia é **reconhecido nacionalmente** por sua **competência no ensino e conhecimento**.





# Assista algumas videoaulas

**Veja o formato das aulas em:**

**<https://4HD.SPACE/mod/page/view.php?id=277>**