



Título

Curso de Gestão de Suporte para Empresas de Tecnologia

Visão Geral

Este aprendizado multi-disciplinar permite aos participantes compreenderem os principais processos de um departamento de Help Desk e Service Desk e exercitarem os conceitos básicos deste ambiente organizacional.

Público-alvo

Gestores dos departamentos de Help Desk, Service Desk e suporte técnico de empresas de tecnologia (software-houses, assistência técnica, outsourcing de infraestrutura de TI, monitoração e administração de servidores entre outras) que buscam aprimorar seu desempenho na função e aumentar conhecimentos e sensibilidade.

Objetivos

Ao final do encontro, os participantes terão uma noção melhor das suas responsabilidades, do seu papel dentro do departamento, estando aptos a obterem uma performance mais eficaz em suas ações.

Coordenador

ROBERTO COHEN é especialista em Help Desk / Service Desk / Support Center, realiza desenvolvimento, consultoria e palestras na temática. Atua na área de suporte há 25 anos e treinou mais de cinco centenas de profissionais nos últimos anos.

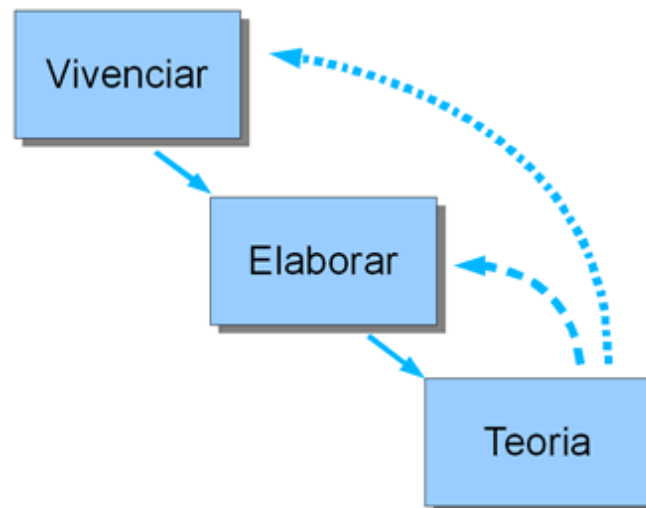
- Autor do livro “Implantação de Help Desk e Service Desk”
- Palestrante-âncora de mais de 30 eventos Help Desk Day
- Pós-graduado em Psicologia nas Organizações
- Pós-graduado na Sociedade Brasileira de Dinâmica dos Grupos
- Mantém blog nacional 4HD sobre a temática de Help Desk e Service Desk
- Autor do estudo “Competências preferidas para Help Desk e Service Desk”
- Membro do ITSMF Brasil
- Fundador da SIAL Software (Fireman - Help Desk Software)

Método

Não são raros as palestras e treinamentos onde alunos bocejam, perdem a concentração ou ficam desatentos. É natural, pois não há engajamento dos mesmos nas atividades.

Nosso método vai na contra-mão do que é utilizado no mercado de treinamento de Help Desk e Service Desk. Ele é participativo. Vivencial.

A palavra aprender vem do latim, cuja etimologia está associada ao verbo apreender que não é um verbo passivo e sim ativo.



O caráter de desenvolvimento de conteúdo de nosso estilo envolve engajamento. Por isso iniciamos os trabalhos não com a teoria, mas com uma vivência. Nela, experimenta-se uma situação em que afloram as emoções, dificuldades e sensações.

A partir dessa experimentação, o grupo elabora sobre o ocorrido. Discute, conclui, avalia hipóteses. Por que não basta vivenciar a circunstância, é preciso assimilar e raciocinar sobre o ocorrido.

Por fim, a teoria é apresentada e oferece embasamento para as conclusões.

Esse método é muito diferente de outros.

Conteúdo programático

Dia 1 - PROCESSOS	Dia 2 - HUMANAS
<p>Introdução</p> <ul style="list-style-type: none"> • Histórico • Tendências de mercado • Perspectivas profissionais <p>Foco do supervisor</p> <ul style="list-style-type: none"> • Padronização de processos • Gerenciamento de equipe • Análise de indicadores de performance • Criação de valor • Obtenção de lucro e resultados <p>ITIL aplicado ao seu cotidiano</p> <ul style="list-style-type: none"> • Catálogo de serviços • Gerenciamento de configuração • Gerenciamento de incidentes/requisições • Gerenciamento de problemas • Gerenciamento de mudanças • Base de conhecimento <p>Sincronismo organizacional</p> <ul style="list-style-type: none"> • Como evitar que cada área "faça sua parte", prejudicando o todo <p>Indicadores de performance</p> <ul style="list-style-type: none"> • Quais indicadores adotar para o seu negócio? 	<p>Gerenciamento de equipes</p> <ul style="list-style-type: none"> • Motivação - teorias mais comuns • Mecanismos de recompensa • novas ideias • novas oportunidades de negócio • obediência aos padrões • Pesquisa de satisfação <p>Como evitar que boas ideias fracassem</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conhecer seu pessoal e empresa • Realismo • Metas e prioridades claras • Concluir o que foi planejado • Recompensar quem faz • Ampliar as habilidades das pessoas • Conhecer a si próprio <p>Reuniões de feedback e performance</p> <ul style="list-style-type: none"> • Como conduzir e por quê <p>Recrutamento</p> <ul style="list-style-type: none"> • Passo-a-passo para contratação <p>Marketing</p> <ul style="list-style-type: none"> • Onde o marketing do suporte externo é diferente do interno • O que sensibiliza seu cliente <p>Organização pessoal - Metodologia GTD</p> <ul style="list-style-type: none"> • Coletar, Processar, Organizar, Revisar, Executar