

4HD.SPACE

Treinamento on-line para equipes de Suporte Técnico, Help Desk e Service Desk que não podem parar



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 não gasta mais 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 banho de imersão 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 autoinscrever . E ela pode retornar ao curso sempre que quiser.
Variedade de cursos	Seu time de suporte curso todas 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 certificado de aprovação nominal 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 toda a equipe 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. Economiza tempo de orientação , fica melhor preparado e mais qualificado.
Sua equipe sempre atualizada	Seu time de atendimento aprende modernas técnicas existentes graças ao empenho de nossa equipe em capturar e produzir conhecimento. Basta acessar a plataforma!
Não gasta todo seu orçamento	Você pode investir também em outras demandas, pois o 4HD.Space envolve apenas uma pequena quantia periodica, economizando e racionalizando seus recursos.
Fóruns e troca de experiências	A comunidade aprende compartilhando experiências nos fóruns e alavanca o resultado de sua empresa e da comunidade. Seu time descobre novas formas obter resultados.

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
Implantação de Help Desk e Service Desk	41 videoaulas: 05h12min. 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.
Métricas para Help Desk e Service Desk	23 videoaulas: 04h49min. Como estabelecer métricas, painéis de controle e lidar com as resistências. As 30 métricas mais comuns dissecadas no seu uso e nas armadilhas.
Pesquisa de Satisfação em Help Desk e Service Desk	10 videoaulas: 01h32min. 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.
Introdução ao Customer Success	21 videoaulas: 02h30min. Descreve a importância do Customer Success, as 10 Leis mundiais, expressões habituais como Churn, Upsell, Cross-Sell, Saúde do cliente, Onboarding e outras.

grade de cursos já disponíveis

Conheça a estupenda lista de cursos

título	descrição
Técnicas de Comunicação em Help Desk e Service Desk	15 videoaulas: 01h12min. Estratégias de diálogo baseadas na psicologia e economia comportamental para o analista obter sucesso no contato com o cliente.
Etiqueta e Postura em Help Desk e Service Desk	13 videoaulas: 01h05min. Orientações e normas sobre vestuário, uso de e-mail, Whatsapp e dispositivos da empresa. Como se portar em reuniões e atendimentos e evitar conflitos.
Seleção de Colaboradores para Help Desk e Service Desk	22 videoaulas: 01h40min. 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.
Base de Conhecimento para Help Desk e Service Desk	34 videoaulas: 04h34min. Como catapultar a produtividade do centro de suporte. Orientações sobre Arquitetura da Informação, Manual de Estilo, Dicionário, processos básicos e vencendo as resistências.
O Executivo Eficaz	18 videoaulas: 01h40min. Como obter mais resultados em vez de focar nos esforços. Obtendo o melhor do gerenciamento do tempo.

**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
- c) 6 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	 Intenso
Alunos simultâneos¹	2	4	6
Parcela mensal	R\$ 245 ²	R\$ 465 ²	R\$ 626 ²
Uma parcela semestral	R\$ 1.343 ²	R\$ 2.553 ²	R\$ 3.446 ²
Uma parcela anual	R\$ 2.516 ²	R\$ 4.781 ²	R\$ 6.454 ²
Acesso	Todos os cursos	Todos os cursos	Todos os cursos

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

² O valor é por empresa, não por aluno

planos disponíveis

Acompanhe seus alunos

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

 **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

**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>