

## CURSO INTERNACIONAL Gestión Integral de Centro de Soporte | Mesa de Ayuda

### Certificación:

- Certificado de Asistencia por EUD  
- Customer Service Representative o Support Center Analyst o Support Center Manager por el HDI® dependiendo cual escoja y aprobando el examen.

### Duración:

48 Horas

### Tipo de Curso:

Presencial

### Idioma:

Se imparte en español;  
Material y examen de 2 primeros partes en español el tercero en inglés.

## CONTACTO

### Fundación de Egresados de la Universidad Distrital

Bogotá D.C. / Colombia

Cr. 20 # 32 A - 45

PBX: 7561133

[info@egresadosudistrital.edu.co](mailto:info@egresadosudistrital.edu.co)

### Medellín

Centro Emp. Ciudad del Río

Cra 48 No 20-114

Torre 2 Oficina 924

Teléfono: (4) 560 7740

[infomed@egresadosudistrital.edu.co](mailto:infomed@egresadosudistrital.edu.co)

### Correo Electrónico

[info@egresadosudistrital.edu.co](mailto:info@egresadosudistrital.edu.co)

### Más Información

[www.egresadosudistrital.edu.co](http://www.egresadosudistrital.edu.co)

## CONTENIDO TEMÁTICO

### PARTE 1: REPRESENTANTE DE MESA DE AYUDA / SERVICIO AL CLIENTE

#### "Módulo 1: Tu Rol en el Centro de Soporte

- El Rol de Representante de Servicio al Cliente
- El Rol del Centro de Soporte en el negocio
- Total Propiedad de Contacto
- Procedimientos en el manejo de llamadas
- Aseguramiento de la calidad

#### Módulo 2: Habilidades de Comunicación

- Resolución de problemas y tipo de pensamiento
- Habilidades de cuestionamiento
- Solución de incidentes con IMPACTO
- Estrategias Adicionales

#### Módulo 3: Habilidades para resolución de problemas.

- Resolución de Problemas y Tipos de Criterio
- Questioning Skills
- Solución de Problemas con IMPACT
- Estrategias Adicionales

#### Módulo 4: Maximizando la Efectividad

- Las necesidades Psicológicas de tu Cliente
- Manejando el conflicto
- Manejando clientes con comportamiento difícil
- Manejo del estrés
- El poder de la actitud de servicio"

### PARTE II: ANALISTA MESA DE AYUDA / CENTRO DE SERVICIO

#### Módulo 1: La Evolución el Centro de Soporte

- La Evolución del Centro de Soporte
- El Rol del Analista de Soporte
- El Rol del Centro de Soporte en el Negocio

#### Módulo 2: Marco Estratégico

- Perspectiva Estratégica
- Acuerdo de Nivel de Servicio
- Procedimientos de Operación Estándar
- Alineación del Negocio

#### Módulo 3: Tecnología y Métodos de Entrega del Servicio

- Métodos de Entrega del Servicio
- Sistemas Telefónicos
- Administración de los Sistemas de Servicio

#### Módulo 4: Procesos y Operaciones del Centro de Soporte

- Mejores Prácticas para la Administración del Servicio de Tecnologías de Información
- Servicio de Apoyo ITIL
- Administración de la Seguridad
- Administración del Conocimiento
- Aseguramiento de la Calidad

## CURSO INTERNACIONAL Gestión Integral de Centro de Soporte | Mesa de Ayuda

### Certificación:

- Certificado de Asistencia por EUD  
- Customer Service Representative o Support Center Analyst o Support Center Manager por el HDI® dependiendo cual escoja y aprobando el examen.

### Duración:

48 Horas

### Tipo de Curso:

Presencial

### Idioma:

Se imparte en español; Material y examen de 2 primeros partes en español el tercero en inglés.

## CONTACTO

### Fundación de Egresados de la Universidad Distrital

Bogotá D.C. / Colombia

Cr. 20 # 32 A - 45

PBX: 7561133

[info@egresadosudistrital.edu.co](mailto:info@egresadosudistrital.edu.co)

### Medellín

Centro Emp. Ciudad del Río

Cra 48 No 20-114

Torre 2 Oficina 924

Teléfono: (4) 560 7740

[infomed@egresadosUdistrital.edu.co](mailto:infomed@egresadosUdistrital.edu.co)

### Correo Electrónico

[info@egresadosudistrital.edu.co](mailto:info@egresadosudistrital.edu.co)

### Más Información

[www.egresadosudistrital.edu.co](http://www.egresadosudistrital.edu.co)

## CONTENIDO TEMÁTICO

### Módulo 5: Procesos para el manejo de llamadas

- Propiedad total del contacto
- Procedimientos en el Manejo de llamadas
- Sistema de Administración del Servicio

### Módulo 6: Habilidades de Comunicación

- Proceso de Comunicación
- Sensibilidad Cultural
- Elementos Vocales
- Escucha Activa
- Documentación del incidente
- Habilidades de escritura

### Módulo 7: Habilidades para la resolución de problemas y conflictos

- Solución de problemas y tipos de pensamiento
- Habilidades de cuestionamiento
- Solucionando incidentes con IMPACTO
- Habilidades adicionales de servicio al cliente
- Análisis de la causa desde raíz

### Módulo 8: Maximizando la Efectividad

- Manejando comportamientos de los clientes difíciles
- Manejo del estrés
- El poder de la actitud de servicio
- Manejando tu tiempo
- Manejando tu carrera

## PARTE III: GERENTE MESA DE AYUDA / CENTRO DE SERVICIO

### Módulo 1: El Centro de Servicio

- Pasado, presente y futuro
- Centros de Apoyo de éxito

### Módulo 2: Efectivamente Administración del Centro de Servicio

- Centro de soporte de las funciones y responsabilidades del Administrador
- Su papel como Gerente
- Su papel como centro líder de Apoyo
- Código de Conducta y el Centro de Servicio
- Comunicación Efectiva para un Gerente
- Comunicación intercultural
- Resolución de Conflictos y Negociaciones
- Manejando el estrés
- Gestión del tiempo
- Construcción de su equipo
- Gestión del cambio organizacional

### Módulo 3: Centro de Gestión Estratégica de Servicio

- La Perspectiva Estratégica
- Construcción de su Estrategia Centro de Soporte
- Elementos clave de Visión y Misión Declaraciones
- El Centro de soporte como de negocios
- Gestión Financiera
- Costos Cuantificación
- Métrica, puntos de referencia, y los KPI-Una cartilla

## CURSO INTERNACIONAL Gestión Integral de Centro de Soporte | Mesa de Ayuda

### Certificación:

- Certificado de Asistencia por EUD  
- Customer Service Representative o Support Center Analyst o Support Center Manager por el HDI® dependiendo cual escoja y aprobando el examen.

### Duración:

48 Horas

### Tipo de Curso:

Presencial

### Idioma:

Se imparte en español;  
Material y examen de 2 primeros partes en español el tercero en inglés.

## CONTACTO

### Fundación de Egresados de la Universidad Distrital

Bogotá D.C. / Colombia

Cr. 20 # 32 A - 45

PBX: 7561133

[info@egresadosudistrital.edu.co](mailto:info@egresadosudistrital.edu.co)

### Medellín

Centro Emp. Ciudad del Río

Cra 48 No 20-114

Torre 2 Oficina 924

Teléfono: (4) 560 7740

[infomed@egresadosUdistrital.edu.co](mailto:infomed@egresadosUdistrital.edu.co)

### Correo Electrónico

[info@egresadosudistrital.edu.co](mailto:info@egresadosudistrital.edu.co)

### Más Información

[www.egresadosudistrital.edu.co](http://www.egresadosudistrital.edu.co)

## CONTENIDO TEMÁTICO

### Módulo 4: Apoyo a la Gestión del Centro de Operaciones

- ¿Cómo se determina Infraestructura Centro de Servicio?
- Métodos de prestación de servicios
- Infraestructura Teléfono
- Sistemas de Gestión de Servicio
- Autocuración Tecnologías
- Selección de la tecnología de su centro de soporte

### Módulo 5: Desarrollo de Procesos Centro de Soporte

- Fundamentos de Procesos Centro de Soporte
- Gestión de Niveles de Servicio
- SLA, OLA, SOP, y UC

### Módulo 6: Procesos de Apoyo Servicio

- Apoyar y restauración
- Control y Liberación
- Entrega de Servicios

### Módulo 7: Métricas y Aseguramiento de la Calidad

- La evaluación de procesos Centro de Soporte
- Recopilación, análisis y revisión de datos
- Programas de Garantía de Calidad
- Medición de Satisfacción del Cliente
- Mejora continua
- Herramientas de Garantía de Calidad y Métodos

### Módulo 8: Administración del Equipo Centro de Soporte

- Gestión de Personas
- Administración de personal
- Dotación de personal
- Sourcing
- Reclutamiento
- Retención
- Gestión del rendimiento
- Desarrollo profesional
- Entrenamiento Formación

### Módulo 9: Comercialización del Centro de Apoyo

- ¿Por qué comercializar el Centro de Apoyo?
- Beneficios de la comercialización del Centro de Apoyo
- Desafíos de la comercialización del Centro de Apoyo
- Cómo poner el Centro de Apoyo
- Oportunidades de Marketing