



Creación de Centros de ATC y Configuración del sistema de Help Desk

Código	CCS-CREAATCHD001	Orientación	Implantación	Fechas	Por definir
Duración	8 horas	Horarios	8:00 am a 12:00 pm	Precio	Consultar
Tipo de curso	Teórico / Práctico	Lugar	Oficinas de DANA (En Caracas) / En su empresa (Sólo en Caracas)		

Dirigido a

Gerentes y supervisores de áreas de soporte en general interesados en:

- Implantar un centro de ATC.
- Optimizar y manejar los procesos de soporte y calidad de servicio.

Estructura del curso

Sección teórica (2 horas) y práctica (6 horas).

Requisitos

Revisar información relacionada a Centros de Atención al cliente y HelpDesk en el **Centro de Conocimientos de DANA**.

Objetivo General del curso

Proveer una visión general sobre los aspectos relacionados con la implantación de un Centro de ATC y conocer el proceso de configuración del HD de DANA como herramienta de apoyo en la creación de un Centro de Atención al Cliente.

Objetivos Específicos

- * Conocer y entender el concepto de los Centros de ATC.
- * Determinar los aspectos más relevantes para implantar un Centro de ATC.
- * Conocer y entender el funcionamiento del Help Desk de DANA como herramienta de apoyo en el manejo de estrategias comunicacionales.
- * Aprender a configurar la herramienta de Help Desk.
- * Entender y manejar la aplicación como herramienta de apoyo para la gestión de servicios.

El curso incluye

CD con manuales y presentación, Certificado de asistencia y refrigerio

Contenido del curso

- **¿Qué son los Centros de ATC?**
 - Concepto de Servicio.
 - Concepto de Gestión de Servicios.
- **¿Por qué implantar un Centro de ATC?**
- **Beneficios de implantar un Centro de ATC.**
- **Call Center, Help Desk y Service Desk tres conceptos diferentes... un mismo fin.**
- **Conceptos básicos y mejores prácticas.**
- **¿Cómo se implanta un Centro de ATC?**
 - Las 4 P's.
 - Los 5 procesos de ATC.
 - Pasos generales.
- **Modelo del Centro de Servicios de DANA.**
- **El Help Desk de DANA, una herramienta de apoyo.**
 - ¿Qué es el HD de DANA?
 - ¿Para qué sirve el HD de DANA?
 - Beneficios del HD de DANA.
- **Configuración del Help Desk de DANA**
 - Seguridad y Permisología.
 - Colas.
 - Reglas de Email.
 - Calendarios Laborales.
 - Casos Predefinidos.
 - Usuarios.
 - Políticas.
 - Personalización de casos.
- **Administración del Help Desk de DANA**
 - Gestión de casos
 - Gestión de colas
 - Reportes
 - Búsquedas
 - Historial