



SERVICIOS DE SOPORTE A LA OPERACIÓN

Impartido por: **Capacitaciones GoCursos Spa**

Modalidad
Presencial/Elearning

Reunión con Relator
Costo 0

Incluye
Diploma y Certificado





Objetivo general

Desarrollar habilidades esenciales para proporcionar servicios de soporte a la operación de manera efectiva en un entorno eLearning sincrónico.



Objetivos específicos

- Comprender los principios fundamentales del soporte operativo.
- Aplicar técnicas efectivas para la resolución de problemas comunes.
- Desarrollar habilidades de comunicación para el soporte en tiempo real.



Modalidad

Presentamos todas las modalidades que ofrecemos a nuestros alumnos.



ONLINE

Clases asincrónicas, entregándote la libertad de estudiar en el momento y lugar que tú decidas.



ONLINE EN VIVO

Clases remotas en vivo, donde profesor y alumnos se conectan e interactúan en tiempo real, en una fecha y horario establecido



PRESENCIAL

Asiste físicamente a las clases, en nuestras salas o en las propias dependencias del cliente.

Temario del curso:

Módulo 1 Introducción Al Soporte Operativo

Contenidos:

Definición y alcance del soporte operativo.
Importancia del soporte en las operaciones diarias.

Roles y responsabilidades en el equipo de soporte.

Principales desafíos en el soporte operativo.

Actividad práctica: Análisis de casos de soporte y discusión en grupo.

Módulo 2 Herramientas Y Técnicas De Soporte

Contenidos:

Herramientas tecnológicas para el soporte operativo.

Técnicas de diagnóstico y solución de problemas.

Gestión de tickets y seguimiento de incidencias.

Uso de bases de conocimiento para resolver problemas.

Actividad práctica: Simulación de resolución de incidencias con software de soporte.

Módulo 3 Comunicación Efectiva En Soporte

Contenidos:

Técnicas de comunicación efectiva en entornos de soporte.

Escucha activa y empatía en la atención al usuario.

Manejo de situaciones difíciles y conflictos.
Importancia del feedback en el soporte operativo.

Actividad práctica: Role-playing de situaciones de soporte con feedback grupal.

Módulo 4 Gestión De La Calidad En El Soporte

Contenidos:

Criterios de calidad en el servicio de soporte.
Indicadores de rendimiento del soporte operativo.

Técnicas de mejora continua en el servicio.

Evaluación de la satisfacción del usuario final.

Actividad práctica: Diseño de una encuesta de satisfacción de soporte.

Evaluación final.

Datos del Organismo Capacitador:

Nombre Empresa OTEC:	Capacitaciones GoCursos SPA
Rut:	77919346-2
Giro:	Servicio de Capacitaciones
Dirección	Irrazaval 690 Ñuñoa Santiago de Chile
Cuenta Bancaria	Cuenta Corriente 95466877 Banco Santander
Email:	contacto@gocursos.cl