

AMAZON CORPORATION
Centro de Treinamentos Oficiais
PLANO DE CARREIRA E CERTIFICAÇÃO

FORMAÇÃO
HDI CERTIFIED – HELP DESK INSTITUTE

Belém/PA – 2012



CENTRO DE TREINAMENTOS OFICIAIS AMAZONCORP

A **AMAZON INFORMÁTICA** Ltda - Oracle Approved Education Center (OAEC), Microsoft Certified Professional Learning Solution (MCPLS), Centro de Treinamentos do Instituto de Help Desk do Brasil (HDI) e ITIL Training Provider Accredited by EXIN, oferece produtos e serviços da Oracle, Microsoft, HDI e ITIL que buscam atender as necessidades de especialização de profissionais de Tecnologia da Informação (TI), garantindo assim a implementação rápida e bem-sucedida das tecnologias. Sendo a única empresa TI no Pará, credenciada para ministrar Treinamentos Oficiais Oracle, Microsoft, HDI e ITIL.

A **AMAZON**, também, é a única empresa do Pará credenciada como Centro Oficial de Testes *Prometric*. Estando habilitada, portanto, para a execução de testes envolvidos na obtenção de certificações de toda e qualquer especialidade técnica atendida pela *Prometric Services: Testing and Assessment*.

O Desenvolvimento de Treinamentos/Capacitação traz inúmeros benefícios à Empresa, os quais envolvem: Desenvolvimento e atualização dos profissionais; Melhoria do desempenho técnico com maior rapidez e qualidade no trabalho; Aumento da auto-estima dos colaboradores, com a sensação de preocupação e importância por parte da gerência; e Melhoria do Clima da Organização, uma vez que gerência e colaboradores se tornam parceiros para o bom desempenho da área de TI e do negócio da Organização.

A **AMAZON** tem o prazer de proporcionar essa capacitação educacional e Técnica aos Profissionais da área de Tecnologia da Informação por meio da presente **Proposta Comercial**, elaborada pela Amazon visando ajudar a sua empresa no Treinamento e Desenvolvimento do seu pessoal de TI.

Conte com a Amazon para planejar os melhores Treinamentos para sua Empresa de acordo com as suas necessidades!

Atenciosamente,

Victor Romano

Coordenador de Treinamento

victor.romano@amazoncorp.com.br

(91) 4005-6910 – (91) 8265-7558



CARREIRA HDI

Os cursos do HDI são baseados em padrões internacionalmente reconhecidos e desenvolvidos por um comitê formado por líderes do mundo todo, profissionais de Service Desk, especialistas, consultores e pesquisadores que buscam cada vez mais as melhores práticas do setor. Os programas de treinamento preparatórios para a certificação HDI cobrem os objetivos de cada exame e foram escritos para o perfeito entendimento dos objetivos propostos em cada standard.

Especialista em Serviço ao Cliente - CSR

O treinamento Customer Service Representative (CSR) é direcionado para profissionais de centros de suporte que têm contato direto com o cliente e são responsáveis pelo nível do atendimento realizado. O Customer Service Representative (CSR) centra-se nas melhores práticas para gestão de ligações, técnicas de escuta e comunicação, documentação, senso de urgência na resolução de problemas, negociação de conflitos e capacidade de lidar com clientes de comportamentos difíceis.

Para conquistar esta Credencial, o profissional deve obter sucesso em 1 (um) exame.

Segue abaixo o treinamento relacionado ao exame.

Certificações:

Treinamento	Exame
CSR – Customer Service Representative	Certificação CSR

Credenciais:

Certificação CSR: ***Customer Service Representative***



Analista de Service Desk – SCA

O HDI Support Center Analyst (SCA) é um curso intensivo desenvolvido para técnicos de suporte e serviço ao cliente que independentemente do nível de conhecimento são responsáveis pela solução dos chamados. O analista se deparará com estratégias efetivas de resolução de problemas e atendimento ao cliente, assim como, com as ferramentas e processos fundamentais de um help desk, service desk e centros de suporte, incluindo a introdução ao ITIL.

Para conquistar esta Credencial, o profissional deve obter sucesso em 1 (um) exame.

Segue abaixo o treinamento relacionado ao exame.

Certificações:

Treinamento	Exame
SCA – Support Center Analyst	Certificação SCA

Credenciais:

Certificação SCA: ***Support Center Analyst***



Analista de Suporte a campo - DST

Este curso comprova que os profissionais de field support, suporte a campo e on site support possuem a capacidade para atendimento ao cliente, para o gerenciamento de serviços, assim como dominam as melhores práticas necessárias para prestar serviço e suporte de alta qualidade junto aos clientes.

O HDI Desktop Support Technician se concentra em processos e conceitos chave para melhorar as operações de suporte em campo, bem como o atendimento ao cliente e habilidades interpessoais que melhoram a experiência do cliente.

Para conquistar esta Credencial, o profissional deve obter sucesso em 1 (um) exame.

Segue abaixo o treinamento relacionado ao exame.

Certificações:

Treinamento	Exame
DST – Desktop Support Technician	Certificação DST

Credenciais:

Certificação DST: ***Desktop Support Technician***



Líderes de Service Desk – SCTL

Este curso foi desenvolvido para chefes de equipes, líderes, coordenadores ou supervisores de Centros de Suporte que precisam ter habilidades de liderança, conhecer as melhores práticas para o gerenciamento de pessoas, processos, ferramentas e recursos do Centro de Suporte, bem como entender o valor agregado do serviço no negócio da empresa. O curso prepara o aluno para o exame de Certificação Internacional “SCTL Certification”.

Para conquistar esta Credencial, o profissional deve obter sucesso em 1 (um) exame.

Segue abaixo o treinamento relacionado ao exame.

Certificações:

Treinamento	Exame
SCTL - Support Center Team Lead	Certificação SCTL

Credenciais:

Certificação SCTL: ***Support Center Team Lead***



Gerente de Service Desk – SCM

O curso Support Center Manager aborda em detalhes as melhores práticas de gestão tática e operacional de um centro de suporte. Entenda como gerir sua operação como uma organização prestadora de serviços ao negócio, controlando indicadores técnicos e associando-os aos objetivos da empresa, gerenciando e otimizando o orçamento financeiro e gerindo pessoas, de forma a maximizar a produtividade de sua equipe.

O SCM explora especialmente como a estratégia do centro de suporte é responsável por direcionar todas as ações da operação: prestação dos serviços, implementação de infraestrutura, processos operacionais, gestão da força de trabalho e marketing do centro de suporte.

Para conquistar esta Credencial, o profissional deve obter sucesso em 1 (um) exame.

Segue abaixo o treinamento relacionado ao exame.

Certificações:

Treinamento	Exame
SCM - Support Center Manager	Certificação SCM

Credenciais:

Certificação SCM: ***Support Center Manager***



Gestão do Conhecimento – KCS

Este curso baseia-se na aplicação das melhores práticas na gestão do conhecimento e sua implementação no Centro de Suporte. Curso desenvolvido para profissionais do Centro de Suporte, supervisores, gerentes e diretores responsáveis por gerenciar os recursos do Centro de Suporte e melhorar o nível de serviço através do uso de ferramentas de gestão do conhecimento, aumentando desta forma, a satisfação do cliente. Este curso auxiliará na adoção do Knowledge-Centered Support (KCS), uma estratégia que mudará o perfil de seu Centro de Suporte de um modelo centrado em chamados para um modelo orientado ao conhecimento.

Para conquistar esta Credencial, o profissional deve obter sucesso em 1 (um) exame.

Segue abaixo o treinamento relacionado ao exame.

Certificações:

Treinamento	Exame
KCS - Knowledge-Centered Support	Certificação KCS

Credenciais:

Certificação KCS: ***Knowledge-Centered Support***