



**“CERTIFIED HELPDESK
SUPPORT TECHNICIAN”
EĞİTİMİ
2 GÜN**



Digital Vizyon
Akademi

www.digitalvizyon.net



İçindekiler

Eğitim Hakkında.....	3
Neler Öğreneceksiniz?	3
Ön Koşullar	4
Kimler Katılmalı.....	4
Outline	5
The following subjects will be taught during this course:	5

Eğitim Hakkında

“Certified Helpdesk Support Technician” eğitimi, teknik destek rolündeki profesyonellere, müşterilere yardımcı olmak için gereken becerileri ve bilgiyi sağlar. Bu eğitim, katılımcıları genellikle yardım masası veya teknik destek hizmetleri alanında rol alacak olan bireyler için tasarlanmıştır.

Eğitim, katılımcılara bir dizi temel teknik ve iletişim becerisi öğretir. Bu genellikle şunları içerir:

1. Teknik Bilgi: Katılımcılar, genel donanım ve yazılım sorunlarını çözme, ağ sorunlarını teşhis etme ve çözme ve çeşitli teknolojik sistemler ve platformlar hakkında bilgi sahibi olma konularında eğitim alır.
2. Müşteri Hizmetleri: Etkili iletişim ve müşteri hizmetleri becerileri, bir yardım masası teknisyeni için hayati öneme sahiptir. Ayrıca Katılımcılar, müşteri ihtiyaçlarını anlama, sorunları çözme ve müşteri memnuniyetini artırma konularında eğitim alır.
3. Sorun Çözme: Katılımcılar, teknik sorunları teşhis etme ve çözme konusunda bilgi ve beceri kazanır. Bu, çeşitli sorun çözme tekniklerini ve stratejilerini içerir.

Eğitim genellikle, öğrenilen konuları test eden bir sınavla sona erer. Sınavı başarıyla tamamlayanlar, teknik destek rollerinde yetkin olduklarını belgeleyen “Certified Helpdesk Support Technician” sertifikasını alır. Bu sertifika, katılımcının müşterilere kaliteli teknik destek sağlama yeteneğini gösterir.

Başarılı bir şekilde tamamlandığında, katılımcılar “Certified Helpdesk Support Technician” sertifikasını alırlar. Bu sertifika, bireyin geniş bir teknik bilgi yelpazesıyla donatıldığını ve bu bilgileri, kullanıcıların teknik sorunlarını çözme ve genel bilgisayar kullanımında yardımcı olma konusunda etkin bir şekilde uygulayabileceğini belgeler.

Ayrıca, sertifika, katılımcının müşteri hizmetleri ve iletişim becerilerine sahip olduğunu ve bu becerileri kullanarak müşterilere yardımcı olabileceğini gösterir. Bu, hem telefonla hem de yazılı olarak etkili bir şekilde iletişim kurma ve müşteri ihtiyaçlarını anlama ve karşılama yeteneğini içerir.

Neler Öğreneceksiniz?

Certified Help Desk Support Technician eğitimi genellikle müşteri desteği veya teknik destek pozisyonları için gerekli olan beceri ve bilgi konularını kapsar. Öğreneceğiniz konular arasında şunlar bulunabilir:

1. İşletim sistemi ve yazılım sorunlarının çözümü
2. Ağ ve cihaz sorunlarının tanımlanması ve çözümü
3. Müşteri hizmeti ve iletişim becerileri
4. Veri güvenliđi ve gizlilik kuralları
5. Bilgisayar donanımı ve cihazların çalışması
6. İşletmeler için teknik destek hizmetlerinin yönetimi
7. Takım çalışması ve problem çözme becerileri

Bu eğitim, teknik destek hizmetleri sunan işletmeler için çalışanlar veya bu alanda çalışmak isteyen kişiler için faydalı olabilir.

Ön Koşullar

Certified Help Desk Support Technician eğitimi için önkoşullar genellikle şunlar arasındadır:

- Temel bilgisayar becerileri: Dosya yönetimi, metin düzenleme ve internet kullanımı gibi temel bilgisayar becerilerine sahip olmak ön koşuldur.
- İşletim sistemi bilgisi: Microsoft Windows, MacOS veya Linux gibi işletim sistemleri hakkında temel bilgi sahibi olmak ön koşuldur.
- Teknik destek deneyimi: Önceki teknik destek deneyimi, müşteri hizmetleri veya ilgili alanlar deneyimi eğitimi daha verimli kılacaktır.
- İngilizce okuma ve yazma becerileri: Eğitim materyalleri ve teknik belgeler genellikle İngilizce olarak sunulur ve işletmelerin çok dilli müşterileri ile iletişim kurabilmek için İngilizce okuma ve yazma becerileri gereklidir.

Bu önkoşullar, her eğitim kuruluşunun veya sertifika programının gereksinimleri farklı olabilir ve bu nedenle eğitimi verecek kuruluş ile iletişime geçerek tam listeyi öğrenmeniz önerilir.

Kimler Katılmalı

Certified Help Desk Support Technician eğitimi, teknik destek hizmetleri sunan işletmelerde çalışmak isteyen veya bu alanda kariyer planlamış olan kişiler için uygun bir eğitimidir. Aşağıdaki kişiler de bu eğitimi katılabilir:

1. Teknik destek elemanı olarak çalışanlar: Müşteri hizmetleri ve teknik destek hizmetleri sunan işletmelerde çalışanlar, bu eğitim sayesinde becerilerini geliştirebilir ve sertifika kazanabilirler.
2. Bilgisayar ve teknoloji ilgisi olanlar: Bilgisayar ve teknoloji alanındaki becerilerini geliştirmek isteyen veya bu alanda kariyer planlamış olan kişiler, bu eğitim sayesinde bu alana giriş yapabilirler.
3. Müşteri hizmetleri veya teknik destek hizmetleri sunan işletmelerde çalışmak isteyenler: Bu eğitim, müşteri hizmetleri veya teknik destek hizmetleri sunan işletmelerde çalışmak isteyen veya bu alanda kariyer planlamış olan kişiler için faydalı olabilir.
4. IT veya bilgisayar alanındaki kariyer planları olanlar: Bu eğitim, IT veya bilgisayar alanında kariyer planlamış olan kişiler için faydalı bir adım olabilir ve kariyer yolunda ilerlemelerini destekleyebilir.

Bu eğitimi almak isteyen herkes, bu alandaki yeteneklerini ve bilgilerini geliştirmek isteyen herkes katılabilir.



Outline

The following subjects will be taught during this course:

- Understanding the role of a Helpdesk Support Technician
- Learning how to use service management systems
- Learning how to problem-solve and troubleshoot any issues
- Understanding the processes of service support
- Learning communication skills and customer management technique