



SERVICE DESK ANALYST (SDA) EĞİTİMİ 3 GÜN



Digital Vizyon
Akademi

www.digitalvizyon.net



İçindekiler

Eğitim Hakkında.....	4
Neler Öğreneceksiniz?	4
Ön Koşullar	5
Kimler Katılmalı.....	5
Outline	6
Professionalism and Roles	6
Service Desk Analyst.....	6
Best Practice	6
Policies and Governance	6
Personal Accountability	6
Service Attitude	6
Teamwork	6
Business Relationships.....	6
Cultural Awareness.....	7
Analyst Skills	7
Communication	7
Verbal and Non-Verbal Communication Skill	7
Listening Skills.....	7
Written Communication	7
Questioning Skills	7
Problem Solving.....	7
Rapport Techniques.....	7
Conflict and Negotiation Skills.....	8
Interaction Management Skills.....	8
Resilience.....	8
Time Management	8
Positive Approach and Attitude.....	8
Professional Development	8
Practices, Processes and Procedures.....	9
Practices, Processes and Procedures.....	9
Incident Management	9
Service Request Management.....	9
	2



Recording Incidents and Requests.....	9
Explain the Two Types of Escalation	9
Status Updates.....	9
Problem Management.....	9
Change Enablement	10
Service Level Management	10
Service Catalogue Management.....	10
Service Delivery Model.....	10
Knowledge Management	10
Information Security Management	10
Service Continuity Management	11
Quality Assurance Program	11
Managing Customer Feedback	11
Service Desk Metrics and Statistics	11
Support Methods	11
Self-Service	12
Automation.....	12
Artificial Intelligence (AI)	12
Social Media	12

Eğitim Hakkında

Service Desk Analyst (SDA) eğitimi, hizmet masası operasyonlarında kritik bir rol oynayan profesyonelleri hedef alır. Bu eğitim, bir hizmet masası analisti olmak için gerekli bilgi ve becerileri geliştirmeye yardımcı olur.

Eđitimde genellikle aşağıdaki ana konulara odaklanılırlar:

1. Hizmet Masası Operasyonları: Katılımcılar, hizmet masası teknolojileri, iř s¼reçleri, kullanıcı desteği ve hizmet seviyesi anlaşmaları (SLA) gibi konularda hizmet masası operasyonlarının temel ilkelerini öğrenirler.
2. İletişim Becerileri: Hizmet masası analistlerinin, müşterilerle etkin iletişim kurabilme ve problemleri çözme yetenekleri olması gerekir. Bu nedenle eğitim, profesyonel iletişim becerilerini, aktif dinlemeyi, etkin yazılı ve sözlü iletişimi ve çatışma çözme tekniklerini öğretir.
3. Teknik Beceriler: Eğitim ayrıca, çeşitli teknolojileri ve sistemleri anlama ve yönetme konusunda teknik becerileri geliştirir. Bu, yazılım uygulamaları, donanım, ađ teknolojileri ve hizmet yönetimi araçları gibi konuları kapsar.
4. Problem Çözme ve Hata Ayıklama: Hizmet masası analistleri, kullanıcı sorunlarını hızlı ve etkili bir şekilde çözmek için problem çözme ve hata ayıklama becerilerine ihtiyaç duyarlar. Eğitim, çeşitli hata ayıklama teknikleri, root cause analysis (kök neden analizi) ve problem çözme stratejileri konusunda bilgi sağlayabilir.

Ayrıca, hizmet masası analisti pozisyonunda ilerlemeyi veya diğer IT hizmet yönetimi rollerinde çalışmayı hedefleyen profesyoneller bu sertifikayı genellikle değerli bir kaynak olarak görürler.

Bireye iř piyasasında daha fazla rekabet gücü kazandırır ve genellikle daha fazla kariyer fırsatı sunar.

Son olarak, bu sertifika, bireyin sürekli profesyonel gelişimini destekler ve hizmet masası sektöründeki en iyi uygulamaların anlaşılmasını ve uygulanmasını mümkün kılar.. Bu, sertifikayı alan bireyin, hizmet masası operasyonlarını daha etkili ve verimli hale getirecek stratejiler ve teknikler konusunda bilgi sahibi olduğunu gösterir.

Neler Öğreneceksiniz?

Service Desk Analyst (SDA) eğitiminde, aşağıdaki beceriler ve konular öğrenilebilir:

- Müşteri hizmetleri: Müşterilere profesyonel ve etkileyici bir şekilde nasıl destek vereceğini öğreneceksiniz.
- Problem çözme: Sorunları tanımlamak, çözmek ve müşterilere en uygun çözümü sunmak.
- Sistem kullanımı: İşletmelerin kullandığı teknolojik sistemlerin ve araçların nasıl kullanılacağını öğreneceksiniz.
- Raporlama ve izleme: Sorunların takibi, raporlanması ve izlenmesini öğreneceksiniz.
- İşletme süreçleri: İşletme içindeki süreçlerin ve prosedürlerin nasıl uygulanacağını öğreneceksiniz.



- Teknik destek terminolojisi: Teknik destek sektöründe kullanılan terimlerin ve tanımları öğreneceksiniz.
- Müşteri memnuniyeti: Müşterilerin memnuniyetini artırmak için nasıl hareket edileceğini öğreneceksiniz.

Bu becerilerin ve konuların eğitimi, destek teknisyeni olarak başarılı bir şekilde çalışmanıza yardımcı olacak ve müşterilerin memnuniyetini artırarak şirketinizin verimliliğini arttıracaktır.

Ön Koşullar

“Service Desk Analyst (SDA) eğitimi için belirli ön koşullar bulunabilir, ancak bu koşullar şirket ve eğitim sağlayıcısı tarafından belirlenebilir. Genel olarak aşağıdaki ön koşullar bulunabilir:

- İlgili sektör deneyimi: İT veya müşteri hizmetleri gibi ilgili bir sektörde deneyim sahibi olmak eğitim sürecini kolaylaştırabilir.
- Bilgisayar becerileri: Temel bilgisayar kullanma becerileri gereklidir, çünkü SDA görevi için teknolojik sistemler kullanılacaktır.
- İngilizce bilgisi: İşletmelerin çoğu müşterileri ile İngilizce olarak konuşmak zorundadır, bu nedenle iyi bir İngilizce seviyesi gereklidir.
- Problem çözme becerileri: SDA’lar sorunları tanımlamak ve çözmek zorundadır, bu nedenle iyi bir problem çözme becerisi gereklidir.

Bu ön koşullar eğitim sağlayıcısı tarafından değişebilir ve diğer ek koşullar da bulunabilir. Eğitim sağlayıcısının belirlemiş olduğu ön koşulların tam listesini öğrenmek için eğitim sağlayıcısı ile iletişime geçebilirsiniz.

Kimler Katılmalı

Service Desk Analyst (SDA) eğitimine katılmak isteyen kişiler şunlar olabilir:

- İT veya müşteri hizmetleri gibi ilgili bir sektörde çalışmak isteyenler: SDA eğitimi, bu sektörlerde çalışmak isteyenlere yardımcı olabilir.
- İT desteği ve müşteri hizmetleri konularında bilgi ve beceri sahibi olmak isteyenler: SDA eğitimi, bu konulardaki bilgi ve becerilerini geliştirmek isteyenlere yöneliktir.
- Teknolojik sistemleri kullanma becerisi olanlar: SDA görevinde teknolojik sistemler kullanılır, bu nedenle teknolojik sistemleri kullanma becerisi olanlar bu eğitime katılabilir.
- İngilizce bilen ve konuşma becerisi olanlar: SDA görevinde müşteriler ile İngilizce olarak konuşmak gereklidir, bu nedenle İngilizce bilen ve konuşma becerisi olanlar bu eğitime katılabilir.

Eğitim katılımcıları, bu konular ve beceriler hakkında ilgisi olan ve bu becerileri geliştirmek isteyen herkes olabilir. Eğitim sağlayıcısı tarafından belirlenen katılım şartlarına uygun olarak eğitimi almak isteyen herkes katılabilir.



Outline

Professionalism and Roles

- Service Desk
- Purpose of the Service Desk
- Activities of the Service Desk that Demonstrate its Values
- Role of Service Desk Leadership and Management

Service Desk Analyst

- Role of the Service Desk Analyst
- Responsibilities of the Service Desk Analyst

Best Practice

- Sources of Service Desk and IT Methodologies and Best Practice
- Maintain Knowledge of IT Standards, Frameworks, and Methodologies

Policies and Governance

- Purpose of Organisational Policies
- Areas Covered by Organisational Policies

Personal Accountability

- Importance of Making and Honouring Commitments
- How to Protect and Enhance the Image of the Service Desk?

Service Attitude

- Explain the Terms: Attributes, Skills and Knowledge
- Characteristics of a Good Service Attitude
- Impact of a Good Service Attitude
- Skills Required to Deliver Excellent Customer Service

Teamwork

- Basic Concepts of Teamwork
- Responsibilities of People Working in a Team Environment
- Benefits of Teamwork
- Characteristics of an Effective Team
- Features Found in a Supportive Workplace

Business Relationships

- Behaviours for Establishing Effective Relationships with Customers



Cultural Awareness

- Demonstrate Sensitivity and Respect for Other Cultures
- Practice Techniques for Communicating Cross-Culturally

Analyst Skills

Communication

- Describe Ways People Communicate
- Difference Between Formal and Informal Communications
- Barriers to Effective Communication

Verbal and Non-Verbal Communication Skill

- Principles of Good Verbal skills
- Principles of Good Non-Verbal Communication Skills

Listening Skills

- Principles of Active Listening
- Paraphrasing and its Significance
- Advantages of Active Listening
- Barriers to listening and Understanding

Written Communication

- Using Correct Grammar and Spelling is Essential in Documentation and Written Communications
- Components Needed for Writing Professional Business Communications and Documentation

Questioning Skills

- Difference Between Open and Closed Questioning
- Structured Questioning Technique

Problem Solving

- Skills Needed for Effective Problem Solving
- Steps in a Typical Problem-Solving Technique

Rapport Techniques

- Emotional Intelligence
- Elements of Emotional Intelligence
- Benefits of Emotional Intelligence
- Common Customer Emotions or Actions that an Analyst Requires to Manage
- Methods for Acknowledging the Customer's
- Techniques for Dealing with Negative Reactions from Customers



Conflict and Negotiation Skills

- Signs that Conflict is Developing
- Appropriate Actions to Reduce and Eliminate Conflict
- Define the Negotiation
- Elements of Negotiation

Interaction Management Skills

- Benefits of Professionally Managing Interactions
- Benefits of Using a Standard Greeting
- Actions for Managing and Redirecting Issues Related to Unsupported Items
- Behaviours and Situations to Avoid When Interacting with Customers
- How to Manage an Abusive Customer?
- How to Manage an Angry Customer?
- How to Manage an Inconvenienced Customer?
- How to Manage an Over talkative Customer?
- How to Manage an Emotionally Distressed Customer?
- How to Manage a Customer that is Reluctant to End an Interaction?
- How to Professionally Disengage from a Support Interaction?

Resilience

- Importance of Emotional Resilience
- Common Causes of Stress
- Signs of Positive Stress
- Signs of Negative Stress
- Describe the responsibility we have to Manage Stress for Ourselves and our Colleagues
- Actions that Reduce Stress

Time Management

- What Multitasking Means in a Support Environment?
- Techniques to Improve Time Management
- Benefits of Effective Time Management

Positive Approach and Attitude

- Differences Between Aggressive, Assertive and Passive Behaviour
- Importance of Demonstrating Confidence
- How Confidence is Demonstrated?

Professional Development

- Methods for Enhancing Personal Professional Development



Practices, Processes and Procedures

Practices, Processes and Procedures

- Practice, Process, and Procedure Management
- Importance of Documenting Practices, Processes, and Procedures

Incident Management

- Purpose of Incident Management
- Incident
- Objectives of Incident Management
- Principal Activities that the Service Desk Analyst Performs in Incident Management
- Benefits of Effective Incident Management
- Common Measures of Success for Incident Management

Service Request Management

- Purpose of Service Request Management
- Service Request
- Objectives of Service Request Management
- Common Measures of Success for Service Request Management

Recording Incidents and Requests

- Primary Reasons for Recording Incidents and Requests
- Procedure for, Information Required, to Raise an Incident or Service Request
- Determine the Priority of an Incident or Service Request
- Steps Required to Resolve an Incident or Service Request

Explain the Two Types of Escalation

- Two Types of Escalation
- Circumstances in which Escalation is Suitable

Status Updates

- Importance of Status Updates
- Information to Provide in a Status Update

Problem Management

- Purpose of Problem Management
- Problem
- Reactive and Proactive Problem Management
- Objectives of Problem Management



- Service Desk's Responsibilities in Problem Management:
- Three Phases of Problem Management
- Primary Activities of Problem Management
- Common Measures of Success for Problem Management

Change Enablement

- Purpose of Change Enablement
- Describe a Change
- Types of Change
- Objectives of Change Enablement
- Service Desk's Responsibilities in Change Enablement
- Activities in Change Enablement
- Common Measures of Success for Change Enablement

Service Level Management

- Purpose of a Service Level Management
- Objectives of Service Level Management
- Service Level Agreement
- Typical Content of a Service Level Agreement that is Relevant to the Service Desk (SLA)

Service Catalogue Management

- Purpose of Service Catalogue Management
- Service Catalogue
- Objectives of Service Catalogue Management
- Necessary Components of an Entry in the Service Catalogue

Service Delivery Model

- Different Kinds of Sourcing Methodologies and Models Available for Delivering IT Services

Knowledge Management

- Purpose Knowledge Management
- Objective of Knowledge Management
- Why Knowledge Management is Important to the Service Des
- Why it is Essential to Maintain Knowledge?
- Common Measures of Success for Knowledge Management

Information Security Management

- Purpose of Information Security Management
- Objective of Information Security Management
- Importance of Information Security Policies
- Service Desk's Responsibilities in Information Security Management



- Potential Security Threats to the Organisation that Might Occur through the Service Desk
- Types of Security Policies
- Importance of Reporting Security Compromises
- Importance of Legal Compliance
- Importance of Software License Management
- Importance of Confidentiality

Service Continuity Management

- Purpose and Responsibility of the Service Continuity Management
- Purpose of a Service Continuity Plan
- Components of a Service Continuity Plan

Quality Assurance Program

- Purpose of a Quality Assurance (QA) Program
- Objectives of a Quality Assurance (QA) Program
- Common QA Practices used by a Service Desk
- Methods for Monitoring Calls and Other Interactions
- What is Meant by Incident and Service Request Monitoring
- Methods for Monitoring Incidents and Service Requests
- Benefits of Interaction, Incident, and Service Request Monitoring

Managing Customer Feedback

- Purpose Managing Customer Feedback
- Objectives of Managing Customer Feedback
- Common Sources of Customer Feedback
- Components of Managing Customer Feedback
- Three Most Common Types of Surveys and the Importance of Each Type

Service Desk Metrics and Statistics

- Reason for Compiling Service Desk Metrics
- Common Service Desk Metrics
- Resources

Support Methods

- Methods Used for Delivering Service and Support
- Purpose of Using IT Service Management Systems in a Service Desk Environment
- Primary Objectives of Using IT Service Management Tools
- Benefits of Remote Support
- Common Disadvantages of Using Remote Support Tools
- Benefits of Using Live Chat and Collaboration Tools
- Commons Risks of Using Live Chat and Collaboration Tools



- Describe Automatic Call Distribution (ACD)
- Common Automatic Call Distribution (ACD) Features

Self-Service

- Describe Self-Service
- Benefits of Self-Service
- Risks of Self-Service
- Common Examples of Self-Service

Automation

- Describe Automation
- Examples of Automation

Artificial Intelligence (AI)

- Describe AI
- Common Examples of AI
- Benefits of AI
- Challenges of AI

Social Media

- What is Meant by Social Media?
- How to Use Social Media Tools Effectively