

Soporte de aplicaciones SIS: Soporte y formación para usuarios finales (Mesa de ayuda)

Propósito del curso

El objetivo de este curso es dotar a los alumnos de los **conocimientos y aptitudes** necesarios para proporcionar una asistencia y formación eficientes y eficaces a los **usuarios finales en un entorno de servicio de asistencia**.

El curso actual es un 30% teórico y un 70% práctico, lo que garantiza que los alumnos no sólo comprendan los conceptos teóricos, sino que también adquieran **experiencia práctica en su aplicación**.

**Duración:**
3 horas

**Idioma:**
Español

**Lanzamiento:**
Agos. 2024

**Experiencia recomendada:**

- Conocimientos básicos de computación
- Buenas habilidades de comunicación oral y escrita
- Capacidad de resolución de problemas



¡Todos los cursos están disponibles en **Atingi** totalmente gratis!



Organizado por:



www.regenstrief.org
www.bmz-digital.global

Objetivos de aprendizaje

**Al final de la formación, se espera que los alumnos sean capaces de:**

- Articular los procedimientos operativos del servicio de asistencia técnica
- Identificar las consideraciones para establecer un sistema de servicio de asistencia que satisfaga las necesidades y expectativas de los clientes internos y externos.
- Exponer un ejemplo de flujo de trabajo de asistencia al usuario final. Identificar las mejores prácticas para el seguimiento de incidencias y la priorización de tickets.
- Identificar los puntos clave durante el proceso de asistencia para la participación del usuario.
- Comprender los métodos para crear y mejorar la documentación del servicio de asistencia.

- Aplicar estrategias de formación de usuarios finales para ayudar a los clientes a alcanzar sus objetivos.
- Aplicar las mejores prácticas de protección de datos y confidencialidad al prestar servicios de asistencia y servicios de asistencia
- Identificar las herramientas comunes utilizadas para el seguimiento del estado y la resolución de problemas
- Explicar qué es un sistema de tickets y cómo se gestiona un servicio de asistencia técnica.

Perfiles de aprendizaje

¿Cómo ayudará este curso a cada perfil?

Líder SIS	Analista de negocio/sistemas	Jefe de proyecto	Formador, Analista de Soporte, Mesa de ayuda	Desarrollador, Ingeniero de sistemas, Administrador de sistemas
Comprender el contexto de lo que supone establecer y gestionar un servicio de asistencia.	Establecer y perfeccionar las prácticas de apoyo y compromiso con los usuarios de los sistemas de información sanitaria. Entender cómo su función se relaciona con un servicio de asistencia y cómo la documentación creada puede ayudar a los usuarios finales.	Comprender el contexto de lo que supone establecer y gestionar un servicio de asistencia.	Establecer y perfeccionar prácticas de apoyo y compromiso con los usuarios de los sistemas de información sanitaria.	Entender cómo se relaciona su función con un servicio de asistencia y cómo puede utilizarse la documentación técnica creada para ayudar a los usuarios finales.