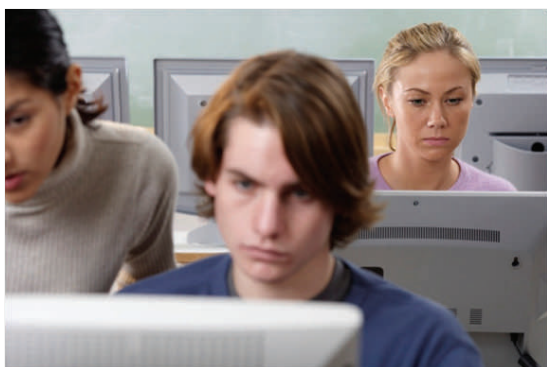




# サポートポータルスペシャリスト (SPS) 認定トレーニング

HDI (Help Desk Institute)では、サポートポータルの認定資格制度を今春より開始するとともに、認定トレーニングも開催いたします。

このコースは、多様なサポート選択肢を求めている顧客ニーズにこたえるため、サポートセンターとの一貫性あるWebサポートポータルの構築と運用と最優良実践例(ベストプラクティス)にポイントを置いています。



## サポートポータル成功の秘訣・・・

1. 簡単にアクセスできるようにする
2. セルフヘルプの多様なオプションを提供する
3. 特定のサポート内容に特化したソリューションを提供する
4. 相互の対応を組み入れてサポートポータルを発展させる
5. 新しいナレッジは素早く公開する
6. フラグを立てて修正する
7. 質問と合わせて状況や環境を加味する
8. 少ないクリック回数で済むようにする
9. 誰がナレッジ活用に寄与しているかを見る
10. コール対応記録(ITサービス管理)システムとサポートポータルとを統合する

## ベストプラクティスの構成要素と認定試験出題ウェイト

	構成要素名	ウェイト
1章	セルフサービスの戦略的役割	10
2章	ゴールと目標	10
3章	サポートポータルの資源	20
4章	サポートポータルの担当者	20
5章	サポートポータルの運用プロセス	25
6章	サポートポータルの効果測定	15
	合計	100



HDI-Japan (ヘルプデスク協会)  
 [運営会社: シンクサービス株式会社]  
 〒215-0021 川崎市麻生区上麻生3-13-1  
 ベルクレエ新百合ヶ丘1205  
 TEL: 044-969-5031  
 FAX: 044-969-5032  
 www.HDI-Japan.com



## 方法論

HDIベストプラクティスはHDIサポートポータル研究会により作成、承認されたものです。当研究会はベストプラクティスに要求される知識の広さを特定し、必要なスキルを文書化し、カスタマサービスとテクニカルサポートを、サポートポータルを通じて発展させる強い意思を持っています。



を特定し、必要なスキルを文書化し、カスタマサービスとテクニカルサポートを、サポートポータルを通じて発展させる強い意思を持っています。

## 3つの申込方法

1.Fax: 044-969-5032

2.Email: info@HDI-Japan.com

3.Mail:

〒215-0021

川崎市麻生区上麻生3-13-1

ベルクレイ新百合ヶ丘1205

HDI-Japan[シンクサービス株式会社]

## SPS認定トレーニング 参加登録(REGISTRATION)

お問合せ先:HDI-Japan認定トレーニング担当 まで

### 参加登録者(トレーニングの参加者名をフルネームでご記入ください)/My Registration Information

氏名/漢字

氏名/アルファベット表記

役職/

会社名/

住所/

部門名/

電話番号/

Email/

### 参加登録料ご請求先(上記の参加登録者と異なる場合には、ご請求先を以下にご記入ください)/Billing Address

氏名/漢字

氏名/アルファベット表記

役職/

会社名/

住所/

部門名/

電話番号/

Email

希望日に印をつけてください。(KCSセミナーと関連が深いため、連続して受講することをお勧めします)

KCSセミナー	63,000円(税込)	<input type="checkbox"/> 3/24(水)	<input type="checkbox"/> 7/14(水)	<input type="checkbox"/> 9/9(木)	<input type="checkbox"/> 9/16(木)	
SPS認定トレーニング	94,500円(税込)	<input type="checkbox"/> 3/25(木)	<input type="checkbox"/> 7/15(木)	<input type="checkbox"/> 9/10(金)	<input type="checkbox"/> 9/17(金)	

★ SPS認定トレーニング終了後、認定試験を実施します。(試験料込)

★ 9/16(木)~17(金)は、大阪会場にて実施します。

- HDIメンバーの方は印をつけてください。10,000円割引となります。
- HDIパートナーの方は印をつけてください。特別割引が適用されます。

日程は予告なく変更しますので、最新日程は、Webにて確認願います。

