

GENERACIÓN INSTRUCCIONES TÉCNICAS PORTAL DE SOPORTE INSTITUCIONAL (ÁREA TIC)

Objetivos		
<p>El objetivo del curso es proporcionar los conocimientos teóricos y prácticos para entender y aplicar las posibilidades de la herramienta Guide de la plataforma Zendesk y ser capaces de generar artículos para evolucionar al máximo la autonomía de los usuarios de los servicios en la resolución de sus dudas e incidencias.</p> <p>El alumno será capaz de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Entender la estructura modular de la plataforma Zendesk. • Identificar en todo momento el conocimiento técnico más interesante para los usuarios de los servicios. • Conocer las posibilidades de clasificación de artículos. • Entender los niveles de publicación de los artículos. • Entender los aspectos clave en la definición de los artículos. • Maximizar la eficacia de las búsquedas de los usuarios. • Utilizar herramientas de análisis de artículos en la herramienta Explore. 		
Duración		Modalidad
20 hora/s lectiva/s		Sistema mixto. 10 horas presenciales por Teams y 10 horas online
Destinatarios		Requisitos
TI, TII, Subdirectores aplicaciones y desarrollo TIC		
Competencia		Nivel
Gestión de la tecnología		2
Campus	Sala	Convocatoria
Multicampus	Microsoft Teams	1ª Edición
Multicampus	Microsoft Teams	2ª edición
		Fechas y horario
		Del 23 de abril de 2025 al 15 de mayo de 2025 (De 12:00 a 14:30)
		Del 2 de junio de 2025 al 25 de junio de 2025 (De 12:00 a 14:30)
Aclaraciones de fechas y horarios		
<p>Las sesiones presenciales se desarrollarán en horario de 12:00 a 14:30 en las siguientes fechas: 1ª Edición TIC: 23 y 25 de abril y 6 y 7 de mayo de 2025. 2ª Edición TIC: 3, 5, 10 y 12 de junio de 2025.</p>		
Programa		
<ul style="list-style-type: none"> • Estructura modular de Zendesk <ul style="list-style-type: none"> ◦ Support ◦ Guide ◦ Explore • Planificación de los artículos: Pistas de contenido • Introducción a la plataforma de Guide <ul style="list-style-type: none"> ◦ Visión usuario/agente ◦ Interfaz de agente ◦ Vistas de agrupación de artículos ◦ Filtros ◦ Relación con otras herramientas de comunicación: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Aplicaciones ▪ Web ▪ Documentación • Gestión de segmentos de usuarios • Administración de artículos <ul style="list-style-type: none"> ◦ Agregar artículos ◦ Edición de artículos ◦ Bloques de contenido ◦ Rótulos y etiquetas ◦ Gestión de archivos multimedia ◦ Flujos de publicación de artículos ◦ Promoción de artículos • Agentes IA <ul style="list-style-type: none"> ◦ Answer Bot ◦ Bots de conversación 		
Diploma		Evaluación
Aptitud		<ul style="list-style-type: none"> • Asistencia y participación • Lectura del material de apoyo en Campus Virtual • Creación de un artículo de conocimiento, ayuda o documentación • Identificación y revisión de artículos del centro de soporte y optimizar su posicionamiento • Medición de la eficacia de los artículos atendiendo a: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Resultados en Explore ◦ Posicionamiento en el buscador ◦ Resultados de Agentes IA
Profesorado		
JAIME TAPIADOR ALCÁZAR		