

SOBRE O QUE É ESSE CURSO?

Este curso é uma parceria do Programa Juventude Digital com a empresa Lanlink. Cada vez mais as empresas buscam maneiras de realizar suas atividades de forma ágil e inovadora, e é neste cenário que o Service Desk/Atendimento ao Cliente vem trazer mais diferencial competitivo para as organizações pois trata-se de um suporte técnico mais especializado e estratégico, que contribuiu para a melhoria dos serviços de forma geral e para a satisfação do cliente final, além de ser principal responsável pela definição e centralização de processos que garante a qualidade e rapidez na resolução de problemas.



Um dos principais serviços que a Lanlink oferece aos seus clientes, consiste na oferta de um Central de Serviços que atende dezenas de clientes e oferta centenas de empregos formais no estado do Ceará e em diversos outros estados brasileiros. Dessa maneira, na Lanlink, o Service Desk tem sido porta de entrada para a área de Tecnologia pois diversos profissionais ingressam nessa área e direcionam suas carreiras para gestão das equipes, para outros níveis de atendimento ou aproveitam as diversas oportunidades que surgem em outras áreas que são voltadas para a Tecnologia.

Ao final do curso, todos os alunos certificados passarão por um processo seletivo na empresa e concorrerão a uma vaga de emprego na empresa Lanlink. E para participar do processo é necessário cumprir 70% de presença no curso que será ofertado, além de comparecer aos encontros presenciais estabelecidos no cronograma abaixo.

O curso será no formato híbrido (online - plataforma e presente - na sede da empresa Lanlink) e contará com profissionais especializados na área, com certeza, será uma oportunidade única de troca e de crescimento profissional.

Fique ligado no cronograma para poder participar das aulas presenciais e assistir em casa as aulas remotas:

Iniciação ao Contexto Organizacional	22/08 e 24/08 (presencial)		
Excelência no Atendimento	28/08 a 08/09 (online)		
Gestão do Conhecimento	11/09 a 22/09 (online)		
Palestra Presencial 1 - Tema será definido	26/09 e 28/09 (presencial)		
ITIL e Central de Serviços		02/10 a 13/10 (online)	
Service Desk		16/06 a 27/10 (online)	
Sistema de Gerenciamento de Serviços ITSM		30/10 a 10/11 (online)	
Palestra Presencial 2 - Tema será definido		14/11 e 21/11 (presencial)	
Fundamentos de TI			27/11 a 08/12 (online)
Segurança da Informação			27/11 a 08/12 (online)
Encerramento do projeto e entrega de certificados			19/12 (presencial)

AULAS PRESENCIAIS:

- Horário da aula: 8h30 às 12h
- Local: Lanlink (R. Bóris, 90 - Centro, Fortaleza - CE, 60060-190)

AULAS ONLINE:

- Aulas assíncronas na plataforma da empresa

Serão priorizados jovens dentro da faixa etária de 18 a 29 anos e pessoas com deficiência dentro dessa faixa etária. Para a realização da inscrição do curso será necessário o envio dos seguintes documentos:

- RG OU CNH
- Comprovante de endereço
- Laudo Médico: quem se declarar com deficiência deverá anexar laudo médico ao formulário de inscrição. A realização de exame para emissão de laudo médico será de exclusiva responsabilidade de quem se candidata e deverá atestar a espécie e o grau ou nível de deficiência, com expressa referência ao código correspondente, segundo a Classificação Internacional de Doenças-CID.

As inscrições ficarão abertas até o dia 10 de agosto e serão selecionados 60 alunos que cumprirem os pré-requisitos. Estamos trabalhando para te ver cada vez mais próximo do mercado de tecnologia! Participe!

