

ABTIO
ORACLE | Partner

Capacitación

ORACLE HCM | HELP DESK

Plan de estudios

Nuestro programa

Con base en la experiencia en **Oracle HCM Cloud**, **ABTIO** ha desarrollado el siguiente programa de formación con **enfoque práctico, contenidos adaptados** al perfil de cada equipo y **modalidades flexibles**.

Nuestros programas combinan **comprensión funcional, uso operativo de la herramienta y buenas prácticas** para que cada capacitación tenga **impacto real** en la **gestión diaria**.



Acerca de Oracle HCM Help Desk

Oracle HCM Help Desk permite **gestionar solicitudes y casos de servicio de RR.HH.** de forma ordenada, trazable y colaborativa.

El módulo ayuda a **profesionalizar la atención interna, centralizar requerimientos, dar seguimiento al estado de cada caso y mejorar la interacción entre empleados, agentes de atención y equipos de RR.HH.**

Su uso permite **organizar el circuito de atención, asignar responsabilidades, categorizar solicitudes, trabajar con colas de casos y aprovechar contenidos de conocimiento** para responder con mayor consistencia. De esta forma, Oracle HCM Help Desk contribuye a **mejorar la visibilidad operativa, los tiempos de respuesta y la calidad del servicio interno de RR.HH.**



Objetivos de la capacitación

Al finalizar la capacitación, los participantes podrán:

- **Comprender el proceso end-to-end de gestión de solicitudes y casos** en Oracle HCM Help Desk.
- **Identificar los roles principales** involucrados en la operación del módulo.
- **Navegar las áreas de trabajo más relevantes** para agentes y usuarios clave.
- **Comprender la diferencia entre solicitudes, tipos de caso y categorías de atención.**
- **Crear y gestionar casos** de acuerdo con el modelo operativo definido.
- **Aplicar criterios de asignación, seguimiento y comunicación** con el usuario.
- **Reconocer las principales acciones disponibles** para el agente durante el ciclo de vida del caso.
- **Incorporar fundamentos de knowledge management** para mejorar la consistencia de las respuestas.
- **Aplicar buenas prácticas** para operar con mayor orden, trazabilidad y control.



¿A quién está dirigida?

Esta capacitación está dirigida a **equipos que necesitan comprender, operar, implementar o dar soporte** a Oracle HCM Help Desk en el marco de procesos de atención interna de RR.HH. Principalmente orientada a:

- **Consultores funcionales y técnicos** involucrados en la implementación o soporte del módulo.
- **Equipos de HR Service Delivery.**
- **Agentes de atención interna y mesas de ayuda de RR.HH.**
- **Usuarios clave** que deban administrar, supervisar o consultar el flujo de casos.
- **Administradores funcionales** de Oracle HCM.
- **Equipos de RR.HH.** vinculados a la gestión de consultas, solicitudes y servicios internos.
- **Perfiles responsables** de mejorar la trazabilidad, coordinación y calidad de respuesta del servicio.



Temario

Módulo 1. Introducción a Oracle HCM Help Desk

- Qué resuelve Oracle HCM Help Desk.
- Relación con los procesos de RR.HH. y el modelo de atención interna.
- Alcance del proceso end-to-end: solicitud, caso, asignación, seguimiento, resolución y cierre.
- Conceptos clave: request, case, case type, categoría, cola, agente y usuario solicitante.
- Buenas prácticas para comprender el modelo operativo antes de iniciar la operación del módulo.

Módulo 2. Roles, experiencia de usuario y áreas de trabajo

- Roles principales dentro de Oracle HCM Help Desk.
- Experiencia de usuario según perfil: agente, usuario clave, administrador funcional o supervisor.
- Navegación por work areas relevantes.
- Acceso a casos, vistas, colas y tareas operativas.
- Buenas prácticas para ordenar responsabilidades y puntos de control dentro del equipo de atención.



Módulo 3. Solicitudes, tipos de caso y categorización

- Diferencia entre solicitudes y casos.
- Uso de request types y case types.
- Criterios funcionales para categorizar requerimientos de RR.HH.
- Información clave requerida para crear y clasificar un caso.
- Buenas prácticas para asegurar consistencia, trazabilidad y calidad de información desde el inicio del circuito.

Módulo 4. Creación y gestión del ciclo de vida del caso

- Creación de solicitudes y casos.
- Estados principales del caso y avance dentro del flujo de atención.
- Gestión de prioridades, responsables y datos relevantes.
- Seguimiento de actividades y actualización de información.
- Buenas prácticas para operar el caso de punta a punta con orden y visibilidad.



Módulo 5. Acciones del agente, asignación y comunicación

- Principales acciones disponibles para el agente.
- Asignación, reasignación y seguimiento de casos.
- Uso de colas de trabajo y criterios de priorización.
- Comunicación con el usuario solicitante.
- Buenas prácticas para mejorar tiempos de respuesta, coordinación interna y calidad de atención.

Módulo 6. Fundamentos de knowledge management y buenas prácticas operativas

- Introducción al uso de conocimiento dentro del proceso de atención.
- Relación entre casos, respuestas y artículos de conocimiento.
- Uso de contenidos de conocimiento para responder con mayor consistencia.
- Criterios para aprovechar información disponible durante la gestión del caso.
- Buenas prácticas para fortalecer la adopción del módulo y profesionalizar el servicio interno de RR.HH.



Modalidades

Idioma

Español / Inglés

Formato

Remoto (Máx. 30 personas) / Presencial (Máx. 15 personas)

Nivel

Inicial / Intermedio

Duración

4 horas

Contenido

Estándar / Personalizado

Esquema

1 jornada breve

Podemos **adaptar** esta capacitación al perfil de cada organización, contemplando **nivel de madurez, procesos actuales, módulos activos y casos de uso específicos**. El contenido puede enfocarse en **operación cotidiana, control de ocupación, análisis de espacios o escenarios de crecimiento y reorganización**.



Requisitos

Para potenciar los resultados de la capacitación, se recomienda contar con:

- **Conocimientos básicos de Oracle Global HCM.**
- **Comprensión general del modelo de atención interna o mesa de ayuda de RR.HH.** de la organización.
- **Acceso a un ambiente de práctica** para recorrer casos y colas de trabajo.
- **Perfil de usuario habilitado** según el rol de cada participante.
- **Definición previa del alcance funcional** a cubrir, en caso de requerir una capacitación personalizada.



¿Por qué elegir a ABTIO?

En ABTIO contamos con más de **25 años** de **experiencia** y un **equipo de profesionales funcionales, técnicos y tecnológicos**, especializados en soluciones de **Oracle**.

Nuestras capacitaciones están **diseñadas para que su organización obtenga:**

- **Mayor comprensión** del **proceso end-to-end** de **Oracle HCM Help Desk**.
- **Mejor adopción del módulo** por parte de agentes, usuarios clave y equipos de RR.HH.
- **Mayor orden y trazabilidad** en la gestión de solicitudes y casos.
- **Criterios más claros** para categorizar, asignar, seguir y cerrar requerimientos.
- Una **visión práctica** que conecta la operación diaria del servicio interno con la lógica funcional de Oracle HCM.



Reserva tu capacitación

¿Listo para capacitar a tu equipo?

Contáctanos para reservar una capacitación en **Oracle HCM | Help Desk** adaptada a las necesidades de tu organización.



Argentina: **+54 11 5258 8100**

España: **+34 910 488 747**

Alemania: **+49 151 670 674 13**



info@abtio.com



abtio.com

