



## Objetivo:

Validar los conocimientos, competencias y comprensión para desarrollar y entregar estrategias de tecnología de soporte y servicios de asistencia técnica para respaldar los objetivos estratégicos y comerciales de la organización. Así mismo, diseñar, contratar y entregar los procesos y servicios necesarios para un service desk, siendo a la vez capaz de integrarse con otras funciones, procesos y estándares para maximizar la eficiencia y eficacia de TI. Para todo ello el candidato deberá demostrar conocimiento y comprensión de las competencias clave de liderazgo y gestión necesarias para ser un Service Desk Manager exitoso, que incluyan competencias en gestión financiera y de riesgos.



## Grupo Objetivo:

Gerentes y supervisores de service desk existentes y aspirantes que necesitan desarrollar su comprensión en las prácticas de gestión de un service desk y desarrollar un conjunto de habilidades de gestión. Se recomienda que el candidato cuenta con al menos cinco años de experiencia profesional, relacionada directamente al Service Desk, en perfiles tales como:

- Líderes de Service Desk
- Supervisores de Service Desk
- Gerentes de Service Desk
- Gerentes de soporte
- Gerentes de prestación de servicios
- Gerentes de servicio al cliente.



## Pre-Requisitos:

El candidato deberá contar con al menos una de las siguientes certificaciones:

- Certificación ITIL Foundation (versión 3 o superior) o haber asistido a formación oficial brindada por un centro reconocido por PeopleCert.
- Certified Service Management Professional (ISO20000) de GTA.



## Detalles de la Certificación:

- |   |                                     |
|---|-------------------------------------|
| • Duración:                               | 80 minutos.                         |
| • Cantidad de Preguntas:                  | 50 (Opción múltiple).               |
| • Mínimo aprobatorio:                     | 60%.                                |
| • Libro abierto:                          | No.                                 |
| • Equipo electrónico permitido:           | No.                                 |
| • Nivel:                                  | Intermedio.                         |
| • Idiomas disponibles:                    | Inglés, Español.                    |
| • Requisitos:                             | No.                                 |
| • Tipos de Supervisión disponible:        | Live Proctoring, Belive Proctoring. |
| • Segunda oportunidad (gratuita):         | Sí.                                 |
| • Mínimo aprobatorio Segunda oportunidad: | 70%.                                |



## Temario:

### Contexto de la Gestión del Service Desk y su Integración con el Negocio:

- Definición de Servicio y de Valor.
- El Negocio y otras Partes Interesadas.
- Rol Estratégico del Service Desk.
- Integrando el Rol Estratégico del Service Desk con el Negocio.

### Competencias Requeridas para la Gestión de un Service Desk y para el Desarrollo de Equipos de Trabajo:

- Competencias Generales de Gestión.
- Competencias Contextuales.
- Competencias Técnicas y Tecnológicas.

### Implementación de un Service Desk:

- Fase Pre Operativa de la Implementación.
- Fase Operativa de la Implementación y Puesta en Marcha.

### Gestión de un Service Desk:

- Procesos para la Gestión de una Service Desk.
- Procesos Operativos de una Service Desk.
- Procesos Técnicos de una Service Desk.

### Consideraciones Adicionales para la Gestión de una Service Desk:

- Evaluación del Desempeño del Servicio y Mejora Continua.
- Escenarios de Cierre y de Transferencia.