



Introducción:

Service Desk es un servicio principal, dentro de la disciplina de gestión de servicios de TI (ITSM), tal como se define en la Biblioteca de infraestructura de tecnología de la información (ITIL). Su objetivo es proporcionar un único punto de contacto (“SPOC”) para satisfacer las necesidades de comunicación de los usuarios y el personal de TI. “Usuario” se refiere al usuario real del servicio, mientras que “Cliente” se refiere a la entidad que está pagando el servicio.

Sobre la base de los estándares internacionales, la Certificación Profesional de Service Desk Leader está diseñada para líderes y supervisores de la mesa de servicio aspirantes y existentes que deseen desarrollar su comprensión de las mejores prácticas de administración de la mesa de servicio y cómo ejecutar operaciones de soporte efectivas.

Esta certificación verifica que el candidato tiene el conocimiento de las prácticas y habilidades necesarias para liderar, motivar y administrar con éxito los equipos de soporte técnico para ofrecer un excelente servicio al cliente mientras se alinea estratégicamente con las necesidades del negocio.



Objetivos de Aprendizaje:

- Mesa de ayuda / Rol de mesa de servicio.
- Gestión de relaciones comerciales.
- Resolución de problemas.
- Habilidad efectiva y habilidades de manejo de conflictos.
- Actividades de aseguramiento de la calidad.
- Mentalidad ágil.
- Conocimiento administrativo.
- Proceso de adopción.
- CSF, KPIs y OKRs.
- Gestión de personal.
- Reclutamiento, retención y desarrollo de personal.
- Motivación y recompensa.
- Liderazgo/ Coaching / Mentoring.



Público objetivo:

El curso está diseñado para Service Desk Leaders nuevos y experimentados, gerentes de equipo o supervisores.



Formación:

- Código de certificación: SDLCP.
- Tipo de curso: Fundamentos.



Examen de certificación:

- Formato: Opción múltiple.
- Preguntas: 40.
- Idioma: Español/Inglés.
- Puntaje de aprobación: 24/40 o 60 %.
- Duración: 60 minutos máximo.
- Libro abierto: No.
- Entrega: Este examen está disponible en línea.
- Supervisado: Será a discreción del Partner.



Requisitos previos

No hay ningún requisito formal para esta certificación. Es altamente recomendado que los delegados tengan más de tres años de experiencia en ambientes de Service desk antes de atender este evento.

Temario:

Conceptos Claves 6

- Service Desk – Definición
- Help Desk - Diferencias
- Service Desk – Transformación Digital

Gobierno del Service Desk

- Misión y Visión Dentro del Service Desk
- Alineación Estratégica con el Negocio
- Factores de Éxito en un Service Desk
- Objetivos del Service Desk
- Entendimiento de la Globalización
- Service Desk –Responsabilidad Social
- Ética y Moral

Liderazgo

- Estilo de Gestión
- Planificación en el Service Desk
- Comunicación
- Liderazgo con Ejemplo
- Capacidades y Habilidades
- Coaching y Mentoring Dentro del Service Desk
- Management
- Meetings
- Reclutamiento, Desarrollo y Retención
- Desarrollo de Equipo
- Trabajo en Equipo
- Conflictos

Gestión Financiera y Comercial del Service Desk

- Punto de Vista del Service Desk
- Comercialización del Service Desk
- Comercialización – Marketing del Service Desk
- Gestión Financiera
- Cálculos Financieros
- Presupuesto Financiero

Gestión de Proyectos desde el Service Desk

- Gestión de Proyectos
- Herramientas de Gestión de Proyectos

Service Desk Implementado como Proyecto
RACI como Herramienta en el Service Desk

Estándares y Prácticas Mundiales

ITIL 4

ISO 20000

DevOps

DevOps y el Service Desk

Tendencias Dentro de un Service Desk

ChatBots

Inteligencia Artificial (AI) en el Service Desk

Machine Learning

Protección de Datos Personales - GDPR

Big Data

TeleTrabajo

Cybersecurity

ITSM Toolset

Apoyo Tecnológico

Modelos Operativos del Servicio

Modelos de Sourcing

Vested Outsourcing

Escalamiento

Estructuras

IT Service Management

ITSM

Visión General

Conceptos Claves ITSM

Calidad en el Servicio

Certificación del Servicio

Certificación del Personal

Encuesta de Satisfacción

Atención del Service Desk

Métricas

Informes y Reportes

Gestión de Informes

Mejora Continua