

Service Desk Leader

Código: SDLPC-001

Propuesta de Valor: CERTIPROF

Duración: 20 Horas Académicas



Service Desk es un servicio de TI principal dentro de la disciplina de administración 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. Pero también para satisfacer los objetivos del cliente y del proveedor 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 Service Desk Leader está diseñada para líderes y supervisores de mesa de servicio aspirantes y existentes que deseen desarrollar su comprensión de las mejores prácticas de gestión de 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 gestionar con éxito los equipos de soporte técnico para ofrecer un excelente servicio al cliente mientras se alinea estratégicamente con las necesidades del negocio.

AUDIENCIA

El curso está diseñado para líderes de Service Desk nuevos y experimentados, gerentes de equipo y supervisores

PRE REQUISITOS

No hay requisitos previos formales para esta certificación. Se recomienda encarecidamente que los delegados tengan más de 3 años de experiencia en el entorno de Service Desk

OBJETIVOS

- Conocer los conceptos claves para aplicar el rol de Service Desk.
- Desarrollar habilidades de gestión comercial y resolución y manejo de conflictos.
- Practicar la mentalidad ágil, liderazgo y coaching.



CERTIFICACIÓN DISPONIBLE

- Código de certificación: SDLPC
- Formato: opción múltiple
- Preguntas: 40
- Idioma: español
- Duración: 60 minutos máximo



CONTENIDO

1. CONCEPTOS CLAVES

- 1.1. SERVICE DESK – DEFINICION
- 1.2. HELP DESK – DIFERENCIAS
- 1.3. SERVICE DESK – TRANSFORMACION DIGITAL
- 1.4. GOBIERNO DEL SERVICE DESK
- 1.5. MISION Y VISION DENTRO DEL SERVICE DESK
- 1.6. ALINEACION ESTRATEGICA CON EL NEGOCIO
- 1.7. FACTORES DE EXITO EN UN SERVICE DESK
- 1.8. OBJETIVOS DEL SERVICE DESK
- 1.9. ENTENDIMIENTO DE LA GLOBALIZACION
- 1.10. SERVICE DESK –RESPONSABILIDAD SOCIAL
- 1.11. ETICA Y MORAL

2. LIDERAZGO

- 2.1. ESTILO DE GESTION
- 2.2. PLANIFICACION EN EL SERVICE DESK
- 2.3. COMUNICACION
- 2.4. LIDERAZGO CON EJEMPLO
- 2.5. CAPACIDADES Y HABILIDADES
- 2.6. COACHING Y MENTORING DENTRO DEL SERVICE DESK
- 2.7. MANAGEMENT
- 2.8. MEETINGS
- 2.9. RECLUTAMIENTO, DESARROLLO Y RETENCION
- 2.10. DESARROLLO DE EQUIPO
- 2.11. TRABAJO EN EQUIPO
- 2.12. CONFLICTOS

3. GESTION FINANCIERA Y COMERCIAL DEL SERVICE DESK

- 3.1. PUNTO DE VISTA DEL SERVICE DESK
- 3.2. COMERCIALIZACION DEL SERVICE DESK
- 3.3. COMERCIALIZACION – MARKETING DEL SERVICE DESK
- 3.4. GESTION FINANCIERA
- 3.5. CALCULOS FINANCIEROS
- 3.6. PRESUPUESTO FINANCIERO

4. GESTION DE PROYECTOS DESDE EL SERVICE DESK

- 4.1. GESTION DE PROYECTOS
- 4.2. HERRAMIENTAS DE GESTION DE PROYECTOS
- 4.3. SERVICE DESK IMPLEMENTADO COMO PROYECTO
- 4.4. RACI COMO HERRAMIENTA EN EL SERVICE DESK

5. ESTANDARES Y PRACTICAS MUNDIALES

- 5.1. ITIL 4
- 5.2. ISO 20000
- 5.3. DEVOPS
- 5.4. DEVOPS Y EL SERVICE DESK

6. TENDENCIAS DENTRO DE UN SERVICE DESK

- 6.1. CHATBOTS
- 6.2. INTELIGENCIA ARTIFICIAL (AI) EN EL SERVICE DESK
- 6.3. MACHINE LEARNING
- 6.4. PROTECCION DE DATOS PERSONALES – GDPR
- 6.5. BIG DATA
- 6.6. TELETRABAJO
- 6.7. CYBERSECURITY
- 6.8. ITSM TOOLSET
- 6.9. APOYO TECNOLOGICO

7. MODELOS OPERATIVOS DEL SERVICIO

- 7.1. MODELOS DE SOURSING
- 7.2. VESTED OUTSOURCING
- 7.3. ESCALAMIENTO
- 7.4. ESTRUCTURAS

8. IT SERVICE MANAGEMENT

- 8.1. ITSM
- 8.2. VISION GENERAL
- 8.3. CONCEPTOS CLAVES ITSM

9. CALIDAD EN EL SERVICIO

- 9.1. CERTIFICACION DEL SERVICIO
- 9.2. CERTIFICACION DEL PERSONAL
- 9.3. ENCUESTA DE SATISFACCION
- 9.4. ATENCION DEL SERVICE DESK
- 9.5. METRICAS

10. INFORMES Y REPORTES

10.1. GESTION DE INFORMES

10.2. MEJORA CONTINUA

BENEFICIOS

Complementar su crecimiento personal y profesional y seguir siendo relevante en el mercado en constante cambio.