

# Service Desk Leader - SDLPC

Código: SDLPC-001

**Propuesta de Valor:** CERTIPROF

**Duración:** 20 Horas



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

- Este curso lo prepara para el examen que lo certifica como: **Service Desk Leader Professional Certificate - SDLPC™**.
- Tipo de Certificación: Fundamentos.
- Código de certificación: **SDLPC™**.
- Detalles del Examen: Formato: Pregunta de opción múltiple. Preguntas: 40. Puntuación de aprobación: 24/40 o 60%. Idioma: Español / Portugués. Duración: 60 minutos. Entrega: Este examen está disponible en línea. Supervisado: Quedará a criterio del Socio.



## CONTENIDO

### 1. CONCEPTOS CLAVES

- 1.1. SERVICE DESK – DEFINICIÓN
- 1.2. HELP DESK – DIFERENCIAS
- 1.3. SERVICE DESK – TRANSFORMACIÓN DIGITAL
- 1.4. GOBIERNO DEL SERVICE DESK
- 1.5. MISIÓN Y VISIÓN DENTRO DEL SERVICE DESK
- 1.6. ALINEACIÓN ESTRATÉGICA CON EL NEGOCIO
- 1.7. FACTORES DE ÉXITO EN UN SERVICE DESK
- 1.8. OBJETIVOS DEL SERVICE DESK
- 1.9. ENTENDIMIENTO DE LA GLOBALIZACIÓN
- 1.10. SERVICE DESK –RESPONSABILIDAD SOCIAL
- 1.11. ETICA Y MORAL

### 2. LIDERAZGO

- 2.1. ESTILO DE GESTIÓN
- 2.2. PLANIFICACIÓN EN EL SERVICE DESK
- 2.3. COMUNICACIÓN
- 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 RETENCIÓN
- 2.10. DESARROLLO DE EQUIPO
- 2.11. TRABAJO EN EQUIPO
- 2.12. CONFLICTOS

### 3. GESTIÓN FINANCIERA Y COMERCIAL DEL SERVICE DESK

- 3.1. PUNTO DE VISTA DEL SERVICE DESK
- 3.2. COMERCIALIZACIÓN DEL SERVICE DESK
- 3.3. COMERCIALIZACIÓN – MARKETING DEL SERVICE DESK
- 3.4. GESTIÓN FINANCIERA
- 3.5. CÁLCULOS FINANCIEROS

### 3.6. PRESUPUESTO FINANCIERO

## 4. GESTIÓN DE PROYECTOS DESDE EL SERVICE DESK

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

## 5. ESTÁNDARES Y PRÁCTICAS 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. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES – GDPR
- 6.5. BIG DATA
- 6.6. TELETRABAJO
- 6.7. CYBERSECURITY
- 6.8. ITSM TOOLSET
- 6.9. APOYO TECNOLÓGICO

## 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. VISIÓN GENERAL
- 8.3. CONCEPTOS CLAVES ITSM

## 9. CALIDAD EN EL SERVICIO

- 9.1. CERTIFICACIÓN DEL SERVICIO
- 9.2. CERTIFICACIÓN DEL PERSONAL
- 9.3. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN
- 9.4. ATENCIÓN DEL SERVICE DESK
- 9.5. MÉTRICAS

10. INFORMES Y REPORTES

10.1. GESTIÓN DE INFORMES

10.2. MEJORA CONTÍNUA

---

## **BENEFICIOS**

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