

Service Desk Strategic Leader

Código: CERMIND-017

Propuesta de Valor: CERTMIND

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.

El propósito de esta certificación es demostrar que el profesional tiene una comprensión práctica de cómo debe funcionar la mesa de servicio en una organización, para contribuir a mejorar el flujo de trabajo en áreas de soporte y atención al cliente; y dar cumplimiento a los acuerdos (SLA).



AUDIENCIA

- Este curso es ideal para personas o equipos involucrados en la optimización de procesos TI relacionados con el soporte / operación, Líderes / coordinadores de mesa de servicios, o interesados en adoptar mejores prácticas para la operación de una mesa de servicio.
- Roles como: Personal del área de Tecnología, personal de soporte, gerentes de operaciones, o gerentes y líderes de mesa de servicio.



PRE REQUISITOS

- Ser mayor de edad, según la edad mínima determinada por Ley (Según el Documento Nacional de Identidad que deberá ser subido a la plataforma).
- Tener conocimientos básicos de lectura, escritura y aritmética básica: suma, resta, multiplicación y división.
- Lectura y aceptación del Código de ética disponible en la plataforma antes de la presentación del examen de certificación.



OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

- Certificar las habilidades de los profesionales que se desempeñan en el contexto de Tecnología. Para lograrlo, buscamos asegurar que los profesionales demuestren sus habilidades y conocimientos mediante la aplicación de un Examen de Certificación Internacional.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Entender los procesos y actividades que se desempeñan en una mesa de servicios, además de entender claramente su enfoque y alcance.
- Identificar la estructura de una mesa de servicios, los canales de comunicación y las mejores prácticas que garantizan la entrega continua de valor en una mesa de servicios.
- Conocer los roles clave en la contratación y desarrollo del personal que integra la mesa de servicios.
- Demostrar su claro dominio de los elementos clave en el diseño de los acuerdos de nivel de servicio y su relación con la percepción de valor de los usuarios y clientes de la mesa de servicios.
- Dominar los elementos que hacen parte de una estrategia para la gestión del conocimiento en una mesa de servicios.
- Conocer los componentes a considerar en los servicios prestados por una mesa de servicios.
- Demostrar su conocimiento sobre la gestión del talento humano de una mesa de servicios.

CERTIFICACIÓN DISPONIBLE

- Certificado oficial de **CERTMIND**.
- Este curso lo prepara para la certificación **Service Desk Strategic Leader**.

CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN Y CONTEXTUALIZACIÓN

- 1.1. PROPÓSITO Y OBJETIVOS DE UNA MESA DE SERVICIO
- 1.2. CARACTERÍSTICAS DE UNA BUENA MESA DE SERVICIO
- 1.3. DESAFÍOS DE UNA MESA DE SERVICIO
- 1.4. MEJORES PRÁCTICAS PARA LA MESA DE SERVICIO

2. COMUNICACIÓN

- 2.1. CARACTERÍSTICAS DE LOS CANALES DE COMUNICACIÓN
- 2.2. DESAFÍOS DE LOS CANALES DE COMUNICACIÓN

3. ROLES EN LA MESA DE SERVICIO

- 3.1. ROLES Y RESPONSABILIDADES
- 3.2. CAMBIO ORGANIZACIONAL
- 3.3. CONOCIMIENTO DEL NEGOCIO
- 3.4. IMPORTANCIA DE LOS ROLES EN DISTINTAS ÁREAS DE LA EMPRESA

4. ESTRUCTURA DE LA MESA DE SERVICIO

- 4.1. MODELOS DE SOPORTE DE UN ANS
- 4.2. ESQUEMA FUNCIONAL DE UN ANS
- 4.3. TIPOS DE MESA DE SERVICIO

5. GESTIÓN DE SERVICIOS DE TI

- 5.1. ITIL Y LA MESA DE SERVICIOS
- 5.2. GESTIÓN DE INCIDENTES
- 5.3. GESTIÓN DE SOLICITUDES
- 5.4. GESTIÓN DE PROBLEMAS
- 5.5. GESTIÓN DE CONOCIMIENTO
- 5.6. GESTIÓN DE CONFIGURACIÓN
- 5.7. GESTIÓN DE NIVELES DE SERVICIO
- 5.8. CONTROL DE CAMBIOS
- 5.9. GESTIÓN DE MONITOREO Y EVENTOS

6. CALIDAD Y MÉTRICAS

- 6.1. COMPONENTES DE UN SLA
- 6.2. MEDICIONES EN LA MESA DE SERVICIO
- 6.3. FEEDBACK Y COMENTARIOS

7. GESTIÓN DEL PERSONAL EN LA MESA DE SERVICIO

- 7.1. RECLUTAMIENTO, INDUCCIÓN Y CAPACITACIÓN
- 7.2. DESARROLLO DE EQUIPO Y MOTIVACIÓN
- 7.3. MANEJO DEL ESTRÉS



BENEFICIOS

- La persona certificada estará en capacidad de analizar la situación actual de los procesos TI y modelo de operación de una mesa de servicio, para reestructurarla en pro de la optimización del flujo de trabajo y mejora de la satisfacción del cliente.