

# Gerente del Centro de Soporte de HDI

Código: ISM-4320

**Propuesta de Valor:** CAPACITACIÓN GERENCIAL

**Duración:** 24 Horas



El gerente del centro de soporte es responsable de ejecutar los planes operativos y tácticos de la organización de soporte mientras satisface las necesidades comerciales y de los clientes.

En HDI Support Center Manager, explorará cómo la estrategia del centro de soporte impulsa todo lo que hace el centro de soporte: prestación de servicios, implementación de infraestructura, procesos operativos, gestión de la fuerza laboral y marketing del centro de soporte. Diseñado para gerentes de centros de soporte nuevos y experimentados, este curso ayuda a los gerentes de centros de soporte a satisfacer las demandas operativas y construir un centro de soporte que se alinee con la organización, agregue valor al negocio y cumpla con sus compromisos.

Este curso está diseñado para ayudarlo a prepararse para el examen de certificación HDI Support Center Manager (HDI-SCM). Los instructores refuerzan los conceptos básicos del estándar de certificación y brindan oportunidades de desarrollo de habilidades.



## AUDIENCIA

- Profesionales de soporte técnico con experiencia que deben administrar todas las funciones del día a día y dominar el desempeño crítico y las estrategias de servicio al cliente.
- Personas que se están preparando para la certificación HDI Support Center Manager.



## PRE REQUISITOS

- No hay prerrequisitos para este curso.



## OBJETIVOS

- Características de un administrador de centro de soporte eficaz.
- Pasos para el análisis de costo-beneficio, el costo total de propiedad y el cálculo del retorno de la inversión.
- Las relaciones entre los procesos de gestión de servicios de TI.
- La diferencia y la importancia de la planificación estratégica, táctica y operativa.
- Beneficios y desafíos de las tecnologías de autoservicio.
- Procesos para crear y gestionar políticas de seguridad eficaces.
- Modelos de dotación de personal.

- El valor de la subcontratación.
- Tácticas de selección, contratación, formación y gestión de equipos de alto rendimiento.
- Las métricas y los indicadores clave de rendimiento esenciales para sus informes de rendimiento.

---



## CERTIFICACIÓN DISPONIBLE

- Certificación emitida por COGNOS.

---



## CONTENIDO

### 1. EL CENTRO DE SOPORTE

- 1.1. PASADO, PRESENTE Y FUTURO
- 1.2. CENTROS DE SOPORTE EXITOSOS

### 2. GESTIÓN EFICAZ DE SU CENTRO DE SOPORTE

- 2.1. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DEL ADMINISTRADOR DEL CENTRO DE SOPORTE
- 2.2. SU PAPEL COMO GERENTE
- 2.3. SU PAPEL COMO LÍDER DEL CENTRO DE SOPORTE
- 2.4. CÓDIGO DE CONDUCTA Y CENTRO DE SOPORTE
- 2.5. COMUNICACIÓN EFICAZ PARA UN GERENTE
- 2.6. COMUNICACIÓN ENTRE CULTURAS
- 2.7. RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS Y NEGOCIACIONES
- 2.8. MANEJANDO EL ESTRÉS
- 2.9. GESTIÓN DEL TIEMPO
- 2.10. CONSTRUYENDO SU EQUIPO
- 2.11. GESTIONAR EL CAMBIO ORGANIZACIONAL

### 3. GESTIÓN ESTRATÉGICA DEL CENTRO DE APOYO

- 3.1. LA PERSPECTIVA ESTRATÉGICA
- 3.2. CREACIÓN DE LA ESTRATEGIA DE SU CENTRO DE SOPORTE
- 3.3. ELEMENTOS CLAVE DE LAS DECLARACIONES DE MISIÓN Y VISIÓN
- 3.4. EL CENTRO DE SOPORTE COMO EMPRESA
- 3.5. GESTIÓN FINANCIERA DE TI
- 3.6. CUANTIFICACIÓN DE COSTOS
- 3.7. MÉTRICAS, PUNTOS DE REFERENCIA Y KPI: UNA INTRODUCCIÓN

### 4. GESTIÓN DE OPERACIONES DEL CENTRO DE APOYO

- 4.1. ¿CÓMO SE DETERMINA LA INFRAESTRUCTURA DEL CENTRO DE SOPORTE?
- 4.2. MÉTODOS DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS
- 4.3. INFRAESTRUCTURA DE TELEFONÍA
- 4.4. SISTEMAS DE GESTIÓN DE SERVICIOS
- 4.5. TECNOLOGÍAS DE AUTOCURACIÓN
- 4.6. SELECCIÓN DE LA TECNOLOGÍA DE SU CENTRO DE SOPORTE

## 5. DESARROLLO DE PROCESOS DEL CENTRO DE SOPORTE

- 5.1. FUNDAMENTOS DE LOS PROCESOS DEL CENTRO DE SOPORTE
- 5.2. GESTIÓN DEL NIVEL DE SERVICIO
- 5.3. SLA, OLA, SOP Y UC

## 6. PROCESOS DE SOPORTE DE SERVICIO

- 6.1. SOPORTE Y RESTAURACIÓN
- 6.2. CONTROL Y LIBERACIÓN
- 6.3. ENTREGA DE SERVICIOS

## 7. MÉTRICAS Y GARANTÍA DE CALIDAD

- 7.1. EVALUACIÓN DE LOS PROCESOS DEL CENTRO DE SOPORTE
- 7.2. RECOPIACIÓN, ANÁLISIS Y REVISIÓN DE DATOS
- 7.3. PROGRAMAS DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD
- 7.4. MEDIR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE
- 7.5. MEJORA CONTINUA
- 7.6. HERRAMIENTAS Y MÉTODOS DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

## 8. GESTIÓN DEL EQUIPO DEL CENTRO DE ASISTENCIA

- 8.1. GESTIÓN DE PERSONAS
- 8.2. ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL
- 8.3. DOTACIÓN DE PERSONAL
- 8.4. ABASTECIMIENTO
- 8.5. RECLUTAMIENTO
- 8.6. RETENCIÓN
- 8.7. GESTIÓN DEL RENDIMIENTO
- 8.8. DESARROLLO PROFESIONAL
- 8.9. ENTRENAMIENTO
- 8.10. CAPACITACIÓN

## 9. COMERCIALIZACIÓN DEL CENTRO DE SOPORTE

- 9.1. ¿POR QUÉ COMERCIALIZAR EL CENTRO DE SOPORTE?
- 9.2. BENEFICIOS DE COMERCIALIZAR EL CENTRO DE SOPORTE
- 9.3. DESAFÍOS DEL MARKETING DEL CENTRO DE SOPORTE
- 9.4. CÓMO COMERCIALIZAR EL CENTRO DE SOPORTE
- 9.5. OPORTUNIDADES DE MARKETING

---

## **BENEFICIOS**

- Al finalizar el curso usted aprenderá cómo crear acuerdos de nivel de servicio, acuerdos de nivel operativo y procedimientos operativos estándar en apoyo de un catálogo de servicios.