

Service Desk Leader Professional Certificate (SDLPC)



Introducción:

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.

Objetivos de aprendizaje:

- Mesa de ayuda / rol de la mesa de servicio
- Gestión de relaciones comerciales
- Habilidades y competencias comunicativas efectivas.
- Resolución de problemas
- Habilidad efectiva y habilidades de manejo de conflictos
- Gestión eficaz de procesos.
- Actividades de aseguramiento de la calidad.
- Herramientas y tecnologías
- Cultura – DevOps
- Mentalidad ágil
- Conocimiento administrativo

- Proceso de adopción
- CSF, KPIs y OKRs
- Administración de personal
- Contratación de personal, retención y desarrollo.
- Motivación, Recompensas
- Liderazgo / Coaching / Mentoring

Público Objetivo:

- 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 antes de asistir a este evento.

Formación:

- Tipo de curso: Fundamentos.
- Código de Certificación: SDLPC
- Duración: 16 horas

Examen de Certificación:

- Formato: Opción múltiple
 - Preguntas: 40.
 - Idioma: inglés / español.
 - Duración: 60 minutos máximo.
 - Libro abierto: No.
 - Entrega: Este examen está disponible en línea o en papel.
- Supervisado: Será a discreción del Socio.