+ IA

Plan de Estudios



Service Desk

Strategic Leader

entre ágiles®

certm:nd

Versión: 10-abr-26

Estamos emocionados de darte la bienvenida a la comunidad de **Entre Ágiles**, esperando que disfrutes con nosotros de nuestra pasión: compartir conocimiento y grandes experiencias.

Queremos contarte que este proyecto es el resultado de la suma de esfuerzos y nuestra experiencia a lo largo de más de 10 años, en los que tu participación y apoyo fueron la clave para alcanzar grandes logros, y justamente por eso queremos que hagas parte de esta nueva era: ¡porque sabemos que tienes mucho que aportar y que entre todos haremos crecer esta comunidad!

"La educación no es preparación para la vida; la educación es la vida en sí misma"

John Dewey

Acerca del curso

El propósito del curso 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).

¿Qué vas a lograr?

Lograrás demostrar una comprensión práctica para liderar y transformar la mesa de servicio de una organización, optimizando el flujo de trabajo en las áreas de soporte y atención al cliente.

Modalidad

Online

(Clases en vivo)

Duración

15 Horas

(5 Sesiones)

¿Para quién es?

- **Líderes y Coordinadores:** Profesionales que gestionan o coordinan mesas de servicio y buscan adoptar mejores prácticas operativas.
- **Personal de Soporte y TI:** Equipos involucrados directamente en la optimización de procesos de soporte y operación tecnológica.
- **Gerentes de Operaciones:** Responsables de la eficiencia en la atención al cliente y el cumplimiento de niveles de servicio.

Aplicación laboral

- **Optimización de Flujos:** Analiza y reestructura los procesos actuales de TI y el modelo de operación para mejorar la eficiencia del trabajo.
- **Gestión de Niveles de Servicio**: Diseña y asegura el cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio (SLA) para aumentar la satisfacción del cliente.
- **Liderazgo de Equipos:** Gestiona el talento humano mediante procesos de reclutamiento, inducción, capacitación y motivación del personal de soporte.

Metodología

- El programa se enfoca en proporcionar una comprensión práctica del funcionamiento estratégico de una mesa de servicio.
- Combina preguntas teóricas de opción múltiple con el análisis de casos de estudio basados en situaciones reales del entorno laboral.
- El examen sigue la Taxonomía de Bloom, distribuyendo el contenido en Conocimiento (17%), Comprensión (45%) y Aplicación (38%).

Entregables

- **Certificación Internacional:** Título de Service Desk Strategic Leader emitido por CertMind.
- Certificación válida por 5 años.
- Renovación mediante el registro de 20 PUC's (Créditos de Actualización Profesional) cada 5 años.

Temas del curso

- Introducción y Contextualización
- Comunicación
- Roles en la mesa de servicio
- Estructura de la mesa de servicio
- Gestión de servicios de TI
- Calidad y métricas
- Gestión de personal en la mesa de servicio

Temas **detallados**

1. Introducción y contextualización

- Propósito y objetivos de una mesa de servicio.
- Características de una buena mesa de servicio.
- Desafíos de una mesa de servicio.
- Mejores prácticas para la mesa de servicio.

2. Comunicación

- Características de los canales de comunicación.
- Desafíos de los canales de comunicación.

3. Roles en la mesa de servicio

- Roles y responsabilidades.
- Cambio organizacional.
- Conocimiento del negocio.
- Importancia de los roles en distintas áreas de la empresa.

4. Estructura de la mesa de servicio

- Modelos de soporte de un ANS
- Esquema Funcional de un ANS
- Tipos de mesa de servicio

Temas **detallados**

5. Gestión de servicios de TI

- ITIL y la mesa de servicios.
- Gestión de incidentes.
- Gestión de solicitudes.
- Gestión de problemas.
- Gestión de conocimiento.
- Gestión de configuración
- Gestión de niveles de servicio
- Gestión de cambios
- Gestión de monitoreo y eventos.

6. Calidad y métricas

- Componentes de un SLA.
- Mediciones en la mesa de servicio.
- Feedback y comentarios.

7. Gestión de personal en la mesa de servicio

- Reclutamiento, inducción y capacitación.
- Desarrollo de equipo y motivación.
- Manejo del estrés.

Examen de certificación

Curso Service Desk

Número de preguntas: 40
Formato: Opción múltiple
Duración: 60 minutos
¿Con cuánto apruebo?: 28/40
Tipo: en Línea
Libro abierto/notas: No
Certificación: Service Desk Strategic Leader



Ente Certificador:

certm:nd
We Certificate Your Skills

Authorized
Training
Organization



Contáctanos

Colombia

Teléfono: (+57) 305 812 0792 - (+57) 314 395 4159

Dirección: Cra. 28 #73-30, Bogotá

Correo: info@entreagiles.com

Estados Unidos

Teléfono: 1-9546558281

Dirección: 210 ne 45th St, Oakland park, FL 33334