

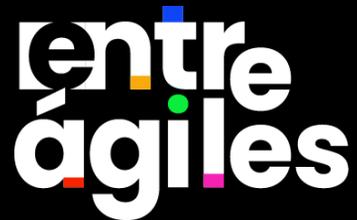
Plan de Estudios

Service Desk

Strategic Leader

entre
ágiles

certm:nd



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 entrenamiento

El propósito de la certificación en **Service Desk** 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)**.

Modalidad

Online

(Clases en vivo)

Duración

15 Horas

(5 Sesiones)

Examen de certificación

Entrenamiento 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:



Authorized
Training
Organization



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

7. Gestión de personal en la mesa de servicio

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

4. Estructura de la mesa de servicio

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

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

Contáctanos



Colombia



Teléfono: (+601) 768 32 57 - (+57) 305 812 0792

Dirección: Cra. 28 #73-30, Bogotá

Estados Unidos



Teléfono: 1-9546558281

Dirección: 210 Ne 45Th Oakland Park

Fort Lauderdale, FL 33334

España



Teléfono: (+34) 605366863

Dirección: Calle de Valle de Oro, 50,

28019 Madrid

