



# HELP DESK PROFESSIONAL CERTIFICATE



HDPC™ Versión 042022

**CertiProf®**

## Help Desk Professional Certificate HDPC™

### Syllabus V042022

Introducción	3
Objetivos	3
Formato y duración del examen	3
Elegibilidad para certificación	4
Contenido	4



## Introducción

El certificado como Help Desk Professional de CertiProf® - HDPC™ es una micro-credencial que distingue a las empresas e individuos como parte de la adopción de buenas prácticas de la industria de soporte de TI.

El contenido del programa incluye habilidades de gestión, gestión financiera, habilidades blandas, técnicas y herramientas de un servicio de asistencia técnica, entre otras.

Este programa entrega beneficios para candidatos que logran la credencial, entre ellos está la mejora de la satisfacción del cliente a través de la adopción de componentes de un servicio de asistencia profesional, la aplicación estandarizada y consistente de las mejores prácticas en soporte de TI y el apoyo a los profesionales con conocimiento de las técnicas de gestión adecuada del Help Desk y comprensión clara de la importancia de un profesional del Help Desk.

## Objetivos

- Entender la diferencia entre un Help Desk y un Service Desk
- Entender la importancia de implementar un Help Desk como SPOC
- Comprender la importancia de declarar el norte del Help Desk usando el BSPC™
- Comprender las características y componentes de un Help Desk profesional
- Determinar las habilidades básicas necesarias involucradas en un Help Desk
- Analizar y entender las relaciones con los procesos de gestión de Servicios de TI
- Comprender aspectos financieros y de proyectos asociados a un Help Desk
- Comprender aspectos de liderazgo, marketing de servicios y desarrollo de equipos
- Determinar el estado actual y deseado de madurez de un Help Desk
- Adquirir la capacidad de determinar herramientas necesarias para la operación con excelencia de un Help Desk
- Ampliar las practicas del Help Desk con tendencias del mercado como COBIT, ITIL, Agile, Kanban, DevOps, entre otros
- Comprender prácticas de medición de desempeño asociadas al Help Desk y teorías de mejora continua del servicio
- Entender prácticas de la industria, confrontarlas con los Help Desk actuales e implementar mejoras en el servicio y operación

## Formato y duración del examen

Este programa de estudios tiene un examen en el cual el candidato debe lograr alcanzar una puntuación para obtener la certificación en Help Desk Professional Certificate HDPC™.

- Formato: Opción Múltiple
- Preguntas: 40
- Idiomas: Español

- Puntaje de Aprobación: 32/40 u 80%
- Duración: 60 minutos
- Libro Abierto: No
- Entrega: Este examen está disponible en línea
- Supervisado: Será a discreción del Partner

## Elegibilidad para certificación

Cualquier persona que esté interesada en ampliar sus conocimientos en Help Desk, ya sean nuevos, con experiencia, managers de equipo o supervisores.

## Contenido

### Conceptos Claves

Help Desk Management  
Discusión Definición  
Diferencia entre un Help Desk y un Service Desk  
Servicio Reactivo vs Proactivo  
Help Desk / Service Desk – Definición  
Service Desk – Transformación Digital  
Help Deks – Single Point of Contact

### Gobierno del Help Desk o Service Desk

Misión y Visión  
Alineación Estratégica  
Conoce Empresas con estos Desafíos  
Factores de Éxito en un Help Desk  
Definición de Objetivos del Help Desk

### Taller Recomendado

Entendimiento de la Globalización  
Responsabilidad Social  
Ética y Moral  
IT Help Desk – Impacto COVID-19

### Liderazgo

Estilo de Gestión  
Planificación en el Help Desk  
Comunicación  
Habilidades de un Líder de Help Desk  
Capacidades y Habilidades  
Coaching y Mentoring Dentro del Help Desk

- Gerencia (Management)
- Reuniones (Meetings)
- Rotación de personal en Help Desk (Turnover)
- Reclutamiento, Desarrollo y Retención
- Desarrollo de Equipo
- Trabajo en Equipo
- Conflictos

### **Gestión Financiera, Comercial y Mejora Continua del Help Desk**

- Punto de Vista del Help Desk
- Comercialización del Help Desk
- Comercialización - Marketing del Help Desk
- Gestión Financiera
- Cálculos Financieros
- Presupuesto Financiero
- Análisis GAP Liderazgo / Planeación
- Plan de Acción
- Logros a Corto Plazo (Quick Wins)
- SWOT Matriz
- Cultura de Mejora Continua

### **Taller Recomendado**

#### **Gestión de Proyectos desde el Help Desk**

- Help Desk - Habilidades en Proyectos
- Gestión de Proyectos
- Herramientas de Gestión de Proyectos
- Help Desk - Habilidades
- Help Desk - Usando Modelos

### **Taller Recomendado**

- Adoptando RACI en el Help Desk
- Adoptando Kanban en Help Desk

#### **Estándares y Prácticas Mundiales**

- Estándares y Prácticas Mundiales

### **Taller Recomendado**

- Adoptando ITIL® como Modelo de Gestión de Servicios
- Adopción e Impacto de ISO 20000 y COBIT en el Help Desk
- Help Desk y DevOps
- DevOps y el Help Desk

#### **Tendencias Dentro de un Help Desk**

- ChatBots
- Inteligencia Artificial (AI) en el Help Desk

Aprendizaje Automático (Machine Learning)  
Protección de Datos Personales - GDPR  
Big Data  
Teletrabajo  
Cybersecurity  
Juego de Herramientas (Toolset)  
ITMS Tool  
Apoyo Tecnológico

### **Modelos Operativos del Servicio**

MoScoW Método  
Modelos de Fuente (Sourcing)  
Vested Outsourcing  
Escalamiento  
Definición y Documentación del Proceso de Escalamiento  
Estructura Organizacional: Roles y Responsabilidades  
Estructuras Operativas  
Matriz de Priorización de Incidentes  
Definición y Documentación de los Niveles de Incidentes  
Definición Ciclo de Vida del Incidente

### **Gestión de Servicios**

ITSM  
Visión General  
Gestión de Incidentes y el Help Desk  
Conceptos Claves ITSM  
Entendiendo el Flujo de la Gestión de Incidentes  
Matriz de Prioridades  
ISO 20000  
Help Desk y Procesos de Gestión de Servicios  
Help Desk y el CAB

### **Calidad en el Servicio**

Certificación del Servicio  
Certificación del Personal  
Encuesta de Satisfacción  
Atención del Help Desk  
SLAs desde Help Desk

### **Taller Recomendado**

Métricas para un Help Desk  
Key Performance Indicator (KPI)  
Método DMAIC

### **Taller Recomendado**

## **Informes y Reportes**

Informes y Reportes  
Gestión de Informes

## **Mejora Continua**

Mejora Continua  
Finalmente: Plan de Acción  
Examen de Certificación: HDPC

## **Nivel de Madurez del Help Desk**

Nivel de Madurez del Help Desk