



SERVICE DESK LEADER PROFESSIONAL CERTIFICATE (SDLPC)



CertiProf®
Professional Knowledge

www.certiprof.com

CERTIPROF® is a registered trademark of CertiProf, LLC in the United States and/or other countries.

Service Desk Leader Professional Certificate (SDLPC)

Syllabus V082019

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

Introducción

Service Desk es un servicio principal, dentro de la disciplina de gestión 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. "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 de Service Desk Leader está diseñada para líderes y supervisores de la mesa de servicio aspirantes y existentes que deseen desarrollar su comprensión de las mejores prácticas de administración de la 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 administrar con éxito los equipos de soporte técnico para ofrecer un excelente servicio al cliente mientras se alinea estratégicamente con las necesidades del negocio.

Objetivos

- Conocer los conceptos claves para aplicar el rol de Service Desk.
- Desarrollar habilidades de gestión comercial y resolución y manejo de conflictos.
- Practicar la mentalidad ágil, liderazgo y coaching.

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 Service Desk Leader Professional Certificate (SDLPC).

- Tipo: Opción múltiple. 40 Preguntas.
- Duración: 60 minutos como máximo, para todos los candidatos en su respectivo lenguaje.
- Prerrequisito: Ninguno. Es altamente recomendado que los delegados tengan más de tres años de experiencia en ambientes de Service Desk antes de atender este evento.
- Supervisado: Será a discreción del Partner.
- Libro abierto: No.
- Puntaje de aprobación: 24/40 o 60 %.
- Entrega: Este examen está disponible en línea.

Elegibilidad para certificación

El curso está diseñado para Service Desk Leaders nuevos y experimentados, gerentes de equipo o supervisores.

Contenido

Conceptos Claves

- Service Desk – Definición
- Help Desk - Diferencias
- Service Desk – Transformación Digital
- Gobierno del Service Desk
- Misión y Visión Dentro del Service Desk
- Alineación Estratégica con el Negocio
- Factores de Éxito en un Service Desk
- Objetivos del Service Desk
- Entendimiento de la Globalización
- Service Desk – Responsabilidad Social
- Ética y Moral

Liderazgo

- Estilo de Gestión
- Planificación en el Service Desk
- Comunicación
- Liderazgo con Ejemplo
- Capacidades y Habilidades
- Coaching y Mentoring Dentro del Service Desk
- Management
- Meetings
- Reclutamiento, Desarrollo y Retención
- Desarrollo de Equipo
- Trabajo en Equipo
- Conflictos

Gestión Financiera y Comercial del Service Desk

- Punto de Vista del Service Desk
- Comercialización del Service Desk
- Comercialización – Marketing del Service Desk
- Gestión Financiera
- Cálculos Financieros
- Presupuesto Financiero

Gestión de Proyectos desde el Service Desk

- Gestión de Proyectos
- Herramientas de Gestión de Proyectos
- Service Desk Implementado como Proyecto
- RACI como Herramienta en el Service Desk

Estándares y Prácticas Mundiales

- ITIL 4
- ISO 20000
- DevOps

DevOps y el Service Desk

Tendencias Dentro de un Service Desk

ChatBots

Inteligencia Artificial (AI) en el Service Desk

Machine Learning

Protección de Datos Personales - GDPR

Big Data

TeleTrabajo

Cybersecurity

ITSM Toolset

Apoyo Tecnológico

Modelos Operativos del Servicio

Modelos de Sourcing

Vested Outsourcing

Escalamiento

Estructuras

IT Service Management

ITSM

Visión General

Conceptos Claves ITSM

Calidad en el Servicio

Certificación del Servicio

Certificación del Personal

Encuesta de Satisfacción

Atención del Service Desk

Métricas

Informes y Reportes

Gestión de Informes

Mejora Continua