

# Plan de Estudios

**Service Desk**  
Strategic Leader

certm:nd



CCTI

Versión: 1.1 : 07-Jun-23



Durante los últimos 10 años, CCTI llega con un enfoque en el entrenamiento de profesionales asociados al mundo de la tecnología, ofreciendo las técnicas y herramientas necesarias para mejorar e implementar desarrollos y metodologías en práctica, basadas en las últimas tendencias del mercado TI.

"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**

**5**  
**Sesiones**

# Examen de certificación

**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 Certify Your Skills

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

## 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 (soporte por niveles, Swarming)
- Tipos de mesa de servicio
- Consideraciones para conformar la 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

## 7. Gestión de personal en la mesa de servicio

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

# Contáctanos



## Colombia



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

Dirección: Calle 52 #14-83 Oficina 201

## 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

