



SERVICE DESK LEADER PROFESSIONAL CERTIFICATE (SDLPC)



CertiProf®
Professional Knowledge

(SDLPC) VERSIÓN 112019

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 de Aprendizaje:

1. Mesa de ayuda / Rol de mesa de servicio.
2. Gestión de relaciones comerciales.
3. Resolución de problemas.
4. Habilidad efectiva y habilidades de manejo de conflictos.
5. Actividades de aseguramiento de la calidad.
6. Mentalidad ágil.
7. Conocimiento administrativo.
8. Proceso de adopción.
9. CSF, KPIs y OKRs.
10. Gestión de personal.
11. Reclutamiento, retención y desarrollo de personal.
12. Motivación y recompensa.
13. Liderazgo/ Coaching / Mentoring.



Público Objetivo:

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



Requisitos Previos:

- No hay requisitos previos formales para esta certificación. Es altamente recomendado que los delegados tengan más de tres años de experiencia en ambientes de Service Desk antes de atender este evento.



Formación:

- Tipo de curso: Fundamentos.
- Código de certificación: SDLPC.



Examen de Certificación:

- Formato: Opción múltiple.
- Preguntas: 40.
- Idioma: Español.
- Puntaje de aprobación: 24/40 o 60 %.
- Libro Abierto: No.
- Entrega: Este examen está disponible en línea.
- Supervisado: Será a discreción del Partner.