Service Desk Manager (SDM) v8

Certification Training

La última actualización de los **Estándares Profesionales SDM** en los que este el curso se basa, amplía las versiones anteriores al proporcionar las últimas tendencias en la industria de **ITSM**, ayudando a las organizaciones de soporte profesional de mesa de servicio en sus proyectos de transformación digital.

Los nuevos estándares **SDM** proporcionan un modelo de competencia de extremo a extremo para la entrega y operación de servicios de **TI** habilitados por tecnología y mejoran el rol de **Service Desk Manager**, permitiendo que el soporte de **TI** desempeñe un papel crucial en la estrategia de **TI** empresarial más amplia.

¿Para quién es esta certificación?

Esta Certificación está diseñada para gerentes y supervisores de mesa de servicio existentes o aspirantes que deseen desarrollar su comprensión de las mejores prácticas de gestión de servicios y las formas más eficientes de ejecutar una operación efectiva de soporte de TI.

¿Por qué los gerentes deberían tomar la certificación de SDM?

Para los gerentes ahora hay más énfasis en las habilidades de liderazgo y la importancia de proporcionar una visión y un propósito claro incluso en tiempos difíciles, inspirando a los equipos a adaptarse rápidamente y asegurando que tengan un marco claro para la toma de decisiones.

La capacidad de construir, motivar y apoyar a los equipos para dar lo mejor de sí nunca ha sido más importante. Ahora más que nunca la necesidad de la organización de obtener lo mejor de su mayor activo: su gente.

Service Desk Manager (SDM) v8

Certification Training

Certificación y examen de Service Desk Manager (SDM)

La certificación de **Service Desk Manager** (**SDM**) **Estándar Profesional** reconoce el conocimiento de un individuo de las competencias, requisitos y habilidades requeridas para administrar una mesa de servicio.

Se puede esperar que una persona que apruebe con éxito el examen **Service Desk Manager** (**SDM**) tenga las habilidades para**:**

- Desarrollar y entregar estrategias de mesa de servicio que respalden completamente la estrategia y los objetivos comerciales de la organización

- Demostrar las competencias clave de liderazgo y gestión necesarias para ser un **Service Desk Manager** exitoso

- Conectar la mesa de servicio con otros departamentos dentro de TI, otros procesos y otros estándares para maximizar la eficiencia y efectividad de TI

- Crear, dar soporte y entregar procesos y servicios de mesa de servicio para ofrecer un valor excepcional al cliente

Service Desk Manager (SDM) v8

Certification Training

Los gerentes obtendrán:

- Una base sólida en las habilidades necesarias para liderar, motivar y gestionar un equipo de mesa de servicio.
- El **kit completo** de herramientas de gestión de servicios que cubre estrategia, liderazgo, empleado desarrollo, construcción de relaciones, mejora de servicios, procesos **ITSM**, medición del rendimiento, finanzas y herramientas y tecnologías.
- Preparación para aprobar el examen **SDM** con **PeopleCert**®
- Una certificación profesional reconocida mundialmente (al aprobar el examen)

Service Desk Manager (SDM) v8

Certification Training

Duración: 16 Hrs.

Incluye:

- Presencial y/o en línea
- Libro digital oficial **Service Manager®**
- Instructor Certificado
- Manual y material acreditado por **PeopleCert®**
- Examen de Certificación
- Certificado emitido por **PeopleCert®**

Service Desk Manager (SDM) v8

Certification Training

Temario:

- **Definición de requisitos estratégicos:** Revise el propósito, las actividades y los requisitos de una mesa de servicio exitosa desde una perspectiva global, descubra los beneficios de cumplir con los estándares de la industria y examine la ética en el entorno de servicio y soporte.

- **Desarrollar un rol estratégico**: Examinar los requisitos para crear una estrategia efectiva de mesa de servicio que sustente los objetivos comerciales, aprender sobre el propósito y los objetivos de las declaraciones de visión y misiones, examinar los beneficios y desafíos asociados con varios modelos de abastecimiento y revisar los objetivos, actividades de financieras y de Gestión.

- **El papel del gerente de la mesa de servicio**: Revise las características, habilidades y competencias requeridas para ser un gerente de mesa de servicio eficaz, revise las funciones y responsabilidades de un gerente de mesa de servicio, discuta las razones por las que debe promover la mesa de servicio y revisar las actividades clave de una campaña de promoción exitosa

- **Cambio organizacional y gestión de proyectos:** Identificar los elementos de la gestión exitosa de proyectos y la importancia de construir casos de negocios persuasivos, ejemplo, el propósito y los beneficios del cambio organizacional efectivo, identificar oportunidades de participación en la decisión estratégica. Hacer y revisar los requisitos de conocimiento para construir una buena conciencia estratégica

- **Trabajo en equipo y comunicación:** Revisar las características de los equipos efectivos, examinar la importancia de excelentes habilidades de comunicación desde una perspectiva de gestión, aprender los requisitos de las habilidades de presentación efectivas y mejorar la escucha y la recopilación de información y técnicas de negociación.

- **Reclutamiento, retención y desarrollo del personal:** Examinar los requisitos para estrategias de reclutamiento efectivas, revisar las características y beneficios de un enfoque estructurado y continuo para la inducción, capacitación, desarrollo y explorar el comportamiento necesario para retener al personal, mantener relaciones de trabajo efectivas y abordar problemas de desempeño individual.

- **Gestión y liderazgo:** Revisar las actividades de un gerente eficaz y un líder eficaz, identificar los elementos de las actividades exitosas de planificación, coordinación, examinar los beneficios y cómo lograr equipos motivados.

- **Resiliencia:** Examine la importancia de la resiliencia emocional, reconociendo los signos de estrés positivo y negativo en su personal, y el manejo efectivo del estrés.

- **Gestión eficaz de los recursos:** examine los desafíos y beneficios de los métodos y tecnologías de prestación de soporte de uso común, explore los beneficios de la gestión de la fuerza laboral y los modelos de planificación de recursos, descubra los desafíos y beneficios de adoptar el autoservicio.

- **IA y automatización:** Identifique los beneficios y desafíos de aumentar la automatización y las oportunidades de **IA** dentro del lugar de trabajo y explore ejemplos comunes de **IA** basada en reglas y redes neuronales.

- **Gestión de servicios de TI:** Explore la gestión de servicios de TI y sus objetivos, reconozca la diferencia entre una práctica, un proceso y un procedimiento, identifique la necesidad de prácticas, procesos y procedimientos efectivos y la importancia de seguirlos, descubra las prácticas de **ITIL® 4** su propósito y lugar dentro del entorno de la mesa de servicio

- **Actividades de garantía de calidad:** Revisar el propósito y los objetivos de un programa integral de garantía de calidad, identificar prácticas comunes de garantía de calidad, examinar el propósito, los beneficios de los métodos de monitoreo de interacción y explorar el papel de la evaluación comparativa en el entorno de la mesa de servicio.

- **Gestión de la experiencia del cliente:** Descubra la importancia de gestionar la experiencia del cliente y la necesidad de un enfoque coherente, identifique oportunidades para capturar comentarios y aprenda a utilizar la retroalimentación de manera efectiva en la toma de decisiones.

- **Información de gestión y resultados de rendimiento:** Examinar la relación entre los factores críticos de éxito (**CSF**), los indicadores clave de rendimiento (**KPI**), métricas e identificar una gama de métricas para la mesa de servicio y sus criterios de éxito.

SDI
Service Desk Institute
Service Desk Manager Training Organisation
Accredited by PeopleCert