SERVICE DESK LEADER PROFESSIONAL CERTIFICATE

CURSO DE CERTIFICACIÓN ONLINE

MODALIDAD AUTOESTUDIO

✚ Preparación + Certificación









PROFESSIONAL CERTIFICATE
CertiProf®
Professional Knowledge
SERVICE DESK LEADER
SDLPC

JB ENTERPRISE GROUP

CertiProf Partner

Service Desk Leader - Autoestudio
Curso de Certificación Internacional

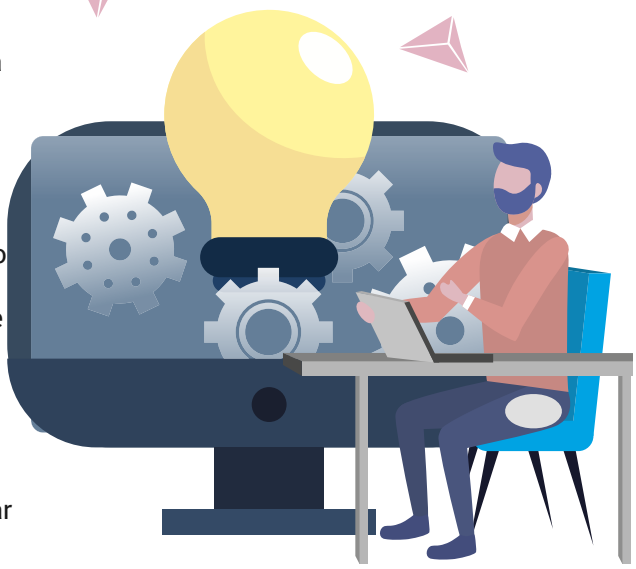
JB ENTERPRISE GROUP CertiProf Partner

RESUMEN

Service Desk es un servicio de TI primario dentro de la disciplina de administración de servicios de TI (ITSM) según lo define la Biblioteca de Infraestructura de Tecnología de la Información (ITIL).

Tiene la intención de proporcionar un punto único de contacto ("SPOC") para satisfacer las necesidades de comunicación tanto de los usuarios como del personal de TI. Pero también para satisfacer los objetivos tanto del Cliente como del Provee-dor de TI. "Usuario" se refiere al usuario real del servicio, mientras que "Cliente" se refiere a la entidad que está pagando por el servicio.

Con base en estándares internacionales, la Certificación Profesional de Service Desk Leader está diseñada para líderes y supervisores de service desk y aspirantes que deseen desarrollar su comprensión en las mejores prácticas de administración de service desk y cómo ejecutar operaciones de soporte efectivas.



OBJETIVOS DE APRENDIZAJE

- 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.
- Mesa de ayuda / Rol de mesa de servicio.
- Gestión de relaciones comerciales.
- Resolución de problemas.
- Habilidad efectiva y habilidades de manejo de conflictos.
- Actividades de aseguramiento de la calidad.
- Mentalidad ágil.
- Conocimiento administrativo.
- Proceso de adopción.
- CSF, KPIs y OKRs.
- Gestión de personal.
- Reclutamiento, retención y desarrollo de personal.
- Motivación y recompensa.
- Liderazgo/ Coaching / Mentoring.

BENEFICIOS INCLUIDOS

- Nuestros Cursos de Certificación son de Paquete Completo (CURSO AUTOESTUDIO + UN SIMULACRO + EXAMEN INTERNACIONAL), ya que nuestro objetivo es que nuestro alumno de Certifique.

Service Desk Leader - Autoestudio

Curso de Certificación Internacional

- Estudie según su disponibilidad de tiempo, acceso a la información ilimitadamente (2 meses).
- Se habilitará un simulacro de entrenamiento (tipo examen internacional) en la plataforma virtual.
- La Certificación Internacional (es en español) es emitida por CertiProf®.
- Contará con la Programación personalizada de su examen internacional, (cuenta con personal para este proceso).
- Se habilitará un simulacro de entrenamiento (tipo examen internacional) en la plataforma virtual.
- El precio incluye costo del examen de Certificación Internacional.
- Nuestro examen es una prueba online y puede tomarlo desde cualquier lugar del mundo o realizarlo en nuestras oficinas.
- Se brinda 10 PDU´s según la norma del PMI descrito en Handbook, para postular o renovar su certificación PMP®/CAPM®.
- Se brinda 20 RCU´s según la norma del Scrum Study.
- Obtendrá 1 Certificado Internacional (una vez aprobado): SERVICE DESK LEADER Professional Certificate a nombre de CERTIPROF®.
- Somos Partner de Entrenamiento Oficiales de Certiprof®.
- Descuentos y promociones especiales para ex-alumnos , para otros cursos de nuestra cartera.
- Precios por debajo del costo Original.
- La Certificación Internacional, una vez obtenida no requiere ser renovada, es de por vida.

DIRIGIDO A

Nuestro programa está dirigido a profesionales, jefes, gerentes y directivos quienes deben canalizar la estrategia, asumir los objetivos y conseguir que los equipos lleven a cabo una actuación orientada a las metas.

PRE-REQUISITOS

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.



Service Desk Leader - Autoestudio

Curso de Certificación Internacional

Nº	TEMA	CONTENIDO
1	**Conceptos Claves**	Help Desk - Diferencias Service Desk – Transformación Digital Misión y Visión Dentro del Service Desk Alineación Estratégica con el Negocio Entendimiento de la Globalización
2	**Liderazgo**	Estilo de Gestión Planificación en el Service Desk Liderazgo con Ejemplo Coaching y Mentoring Dentro del Service Desk Management Meetings Reclutamiento, Desarrollo y Retención
3	**Tendencias Dentro de un Service Desk**	ChatBots Inteligencia Artificial (AI) en el Service Desk Machine Learning Protección de Datos Personales - GDPR Big Data
4	**Modelos Operativos del Servicio**	Modelos de Soursing Vested OutSourcing Escalamiento Estructuras
5	**IT Service Management**	ITSM Visión General Conceptos Claves ITSM
6	**Calidad en el Servicio**	Certificación del Servicio Encuesta de Satisfacción Atención del Service Desk Métricas



Service Desk Leader - Autoestudio
Curso de Certificación Internacional

SOBRE EL 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.

MÉTODOS DE PAGO

Transferencia

Banco de Credito del Perú
Cta. Corriente Soles:
191-2010056-0-95
a nombre de
JB ENTERPRISE GROUP S.A.C.
Cód. Interbancario:
00219100201005609550

Banco de la Nación
Solo para pago de DETRACCIONES:
(10% del Monto) Titular a nombre de
JB ENTERPRISE GROUP S.A.C.
Cta. Corriente Soles:
00-074-020429
Cód. Interbancario N:
01807400007402042952

Efectivo - Presencial

Dirigirse a las oficinas de
JB Enterprise Group ubicado
en: Calle Golondrinas 393, oficina
202 - San Isidro, Lima Perú

ó

A través de nuestra modalidad de pago POS (VISA)

Horario de atención:
Lunes a Viernes de 10:00 a
19:00 hrs. y Sábados
(según horarios de
nuestros Cursos)

Online

Realiza el pago a través de una cuenta de PayU (Se aceptan todas las tarjetas de crédito), **ingresando a nuestra página web en el Curso elegido.**