



Service Desk Analyst (SDA) v8

Certification Training

Este curso acompaña al **SDI Service Desk Analyst Professional Standard** y está diseñado para equipar a los analistas con las habilidades y conocimiento esencial para ofrecer una excelente experiencia de atención al cliente.

Alineado con **ITIL® v4**, complementa la mayoría de los marcos de gestión de servicios y modelos de soporte, al tiempo que se centra en la construcción de relaciones para garantizar que las necesidades del cliente se satisfagan dentro de los niveles de servicio acordados.

¿Para quién es este curso?

Si bien los principios son pertinentes para todo el personal de servicio y apoyo, El curso de calificación **SDA** está dirigido principalmente a analistas de servicio y soporte de TI de primera y segunda línea con cierta experiencia en el entorno de la mesa de servicio.

El curso es ideal para analistas buscando crecer en su rol y obtener una calificación reconocida dentro de su profesión. Les permite obtener una comprensión más profunda del impacto que su papel tiene en la eficiencia empresarial y les permite identificar oportunidades de mejora.

¿Por qué los gerentes deberían considerarlo para sus equipos?

Establecimiento de normas para el profesionalismo en el servicio al cliente es la base de cualquier operación exitosa de servicio y soporte.

Este curso apoyará los elementos, habilidades y matrices de competencias del analista de la mesa de servicio y se puede integrar fácilmente en los programas de inducción y capacitación para el personal de soporte de TI.



Informática Integrada Internetworking, SA de CV
Tel. (52-55) 5639-6518 y 5639-5815
informes@informaticaintegrada.com.mx



Service Desk Analyst (SDA) v8

Certification Training

Beneficiando a los individuos y a la organización...

Los principios aprendidos en este curso se pueden integrar en las actividades de garantía de calidad para las operaciones de servicios de TI. Ampliar el alcance a toda la operación de soporte puede garantizar la calidad en el servicio de soporte de extremo a extremo.

Obtener la **certificación SDA** proporciona una medida de éxito claramente definida para reconocer y recompensar a los analistas como parte del progreso profesional, así como para elevar el perfil y promover la profesionalidad de la mesa de servicio y la operación de soporte.



Informática Integrada Internetworking, SA de CV
Tel. (52-55) 5639-6518 y 5639-5815
informes@informaticaintegrada.com.mx

Los analistas obtendrán:

- Una base sólida en las habilidades, competencias y conocimientos requeridos de una mesa de servicio profesional y analista de soporte
- Las habilidades y competencias esenciales para brindar un soporte eficiente y efectivo en línea con los estándares de la industria de mejores prácticas de **SDI**
- La capacidad de identificar las necesidades y motivaciones de los clientes y el impacto que esto tiene en el tratamiento de una variedad de situaciones
- Una conciencia de las técnicas de construcción de relaciones y la necesidad de sensibilidad cultural
- Una comprensión clara de la importancia del trabajo en equipo en el entorno de apoyo
- Conocimiento de los procesos centrales de gestión de servicios de TI
- Técnicas creativas de resolución de problemas para desarrollar soluciones nuevas y alternativas a los problemas de los clientes
- Comprender la importancia de medir y monitorear la satisfacción del cliente
- Una comprensión de las actividades de garantía de calidad y conocimiento de las métricas clave de la mesa de servicio
- Una apreciación de los beneficios y riesgos asociados con las herramientas y tecnologías de soporte
- Una certificación profesional reconocida mundialmente (al aprobar el examen)

Service Desk Analyst (SDA) v8

Certification Training

Duración: 21 Hrs.

Incluye:

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

Service Desk Analyst (SDA) v8

Certification Training

Temario:

- **Roles y responsabilidades:** Aprenda todo lo que necesita saber sobre cómo ser un analista de mesa de servicio profesional, eficiente y efectivo y las características clave de brindar excelencia en el servicio.
- **Gestión de relaciones:** Descubra la importancia de la colaboración, el trabajo en equipo, las relaciones con los clientes y la conciencia cultural a través de una perspectiva global.
- **Habilidades y competencias de comunicación efectiva:** Explore los principios de las buenas habilidades de comunicación verbal, no verbal, formal e informal, los beneficios de la escucha activa y las diferentes formas en que las personas se comunican.
- **Resolución de problemas:** Una mirada cercana a las técnicas de resolución de problemas, el pensamiento crítico, el razonamiento inductivo y deductivo y el logro de resoluciones más rápido.
- **Habilidades efectivas de relación y gestión de conflictos:** Aprenda cómo desarrollar una relación con sus colegas y clientes, comprenda la importancia de una buena inteligencia emocional y cómo esto puede ayudar a la gestión y negociación de conflictos.
- **Resiliencia:** Comprender y desarrollar la resiliencia emocional para ayudar a detectar y manejar los signos positivos y negativos del estrés.
- **Gestión de prácticas, procesos y procedimientos:** Establecer la necesidad de prácticas, procesos y procedimientos para el manejo de la interacción y cómo crear y mantener documentación de alta calidad.
- **Gestión de servicios de TI:** Aprenda el propósito de las prácticas clave de gestión de servicios de TI, incluida la gestión de incidentes, la gestión de solicitudes de servicio, la gestión de problemas, la gestión del conocimiento y la gestión de la seguridad de la información.
- **Programa de garantía de calidad:** Revise la importancia de las actividades de garantía de calidad, las prácticas de garantía de calidad comúnmente utilizadas, las encuestas de satisfacción del cliente y los beneficios de las métricas.

- **Gestión de los comentarios de los clientes:** Comprender el propósito, los objetivos y los componentes de una gestión exitosa de los comentarios y sugerencias.
- **Métodos de soporte:** Obtenga información sobre los diferentes métodos de prestación de soporte, incluidos los beneficios del soporte remoto y el autoservicio.
- **IA y automatización:** identifique ejemplos comunes, beneficios y desafíos de la IA y la automatización dentro de la gestión de servicios.



Service Desk Analyst Training Organisation

Accredited by **PeopleCert**



Informática Integrada Internetworking, SA de CV
Tel. (52-55) 5639-6518 y 5639-5815
informes@informaticaintegrada.com.mx