

# 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 este curso?

Este curso está diseñado 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

### 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:** 28 Hrs.

**Incluye:**

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



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

# 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 y 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 y 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 y coordinación y 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.



Service Desk Manager Training Organisation

Accredited by **PeopleCert**



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