



Soluciones TI a la medida



HELP DESK PROFESSIONAL

CURSO - CERTIFICACIÓN

The information on this page is © 2025 Certiprof, LLC and is protected by U.S. and international copyright laws.



ACERCA DE NOSOTROS

¿Quiénes Somos?

Empresa Mexicana con personal altamente probado en el mercado en diferentes ámbitos de TI, dedicados a dictar cursos y certificaciones apegados a los principales frameworks con reconocimiento internacional en la gestión de servicios, administración de proyectos convencionales y ágiles entre otros.

Misión

Brindamos servicios de alta calidad con el respaldo de un equipo altamente calificado, acompañándote en todo tu proceso de consultoría y certificación internacional para que tú y tu equipo se conviertan en expertos en distintas áreas empresariales.

Visión

Ser una consultora exitosa, creativa e innovadora que agregue valor real a la operación de sus clientes, ofreciendo soluciones personalizadas para crecer juntos, más allá de productos estándar.

NUESTRA EXPERIENCIA

¿Quiénes Somos?

Nuestra experiencia en sectores de gobierno, educativo e iniciativa privada hace que diseñemos estrategias para cada uno de nuestros clientes según sus necesidades en el ramo de la capacitación, consultoría o software ITSM, ITAM y de Monitoreo.

Descripción del Curso

Este curso de Help Desk se ha diseñado para desarrollar las habilidades gerenciales, gestión financiera, habilidades blandas, técnicas y herramientas de servicio de asistencia técnica, entre otras.

Audiencia objetivo

Cualquier persona interesada en ampliar sus conocimientos en Help Desk, ya sea nuevo en el tema, experimentado, jefes de equipo o supervisores.

Objetivo del curso de certificación

Proporcionar a los participantes los conocimientos y herramientas necesarias para brindar soporte técnico eficiente, gestionar incidencias y solicitudes de servicio, y ofrecer una atención de calidad que contribuya a la continuidad y mejora de los servicios de TI.

Al finalizar el curso, el participante habrá comprendido:

- Comprender la diferencia entre Help Desk y Service Desk.
- Comprender la importancia de implementar un Help Desk como SPOC.
- Comprender la importancia de tener una comprensión clara del objetivo del Help Desk mediante el uso de BSPC™.
- Comprender las características de un Help Desk profesional.
- Determinar las habilidades básicas necesarias para participar en el Help Desk.
- Analizar las relaciones con el proceso de gestión de servicios de TI.
- Comprender los proyectos y aspectos financieros asociados a un Service Desk.
- Comprender los aspectos de liderazgo, marketing de servicios y desarrollo de equipos.
- Determinar el estado de madurez actual y deseado de un Help Desk.
- Obtener la capacidad de determinar las herramientas necesarias para un excelente funcionamiento.

Características del curso

Duración

El curso tendrá una duración de 18 horas. Los tiempos identificados para cada módulo son una estimación y pueden variar dependiendo de la preferencia del instructor.

Características el examen de certificación

Los estudiantes del curso de Fundamentos recibirán un comprobante o voucher para el examen al finalizar el curso y pueden programar su examen con el instituto que realiza el examen.

La información detallada del examen incluye:

- Examen supervisado en línea
- 40 preguntas de opción múltiple
- Libro cerrado
- Una respuesta correcta para cada pregunta usando tres opciones (A, B o C)
- 60 minutos de duración
- Se pasa con el 80% o 32 respuestas correctas de las 40
- 1 oportunidad de examen

*El examen es supervisado directamente por CERTIPROF bajo sus políticas, Bigg Practices no podrá gestionar cambios de agenda, flexibilidad en políticas y criterios establecidos por el ente certificador, entrega de resultados detallados diferentes a los proporcionados directamente por CERTIPROF

Prerrequisitos

No se necesita contar con algún requisito para poder realizar este curso.

¿Qué incluye el curso?

- a) Curso impartido en vivo a distancia con aula virtual con duración de 18 horas.
- b) Instructor certificado y con experiencia.
- c) Manual digital de curso.
- d) Constancia digital de participación al curso.
- e) El material digital entregado es intransferible y no se puede imprimir.
- f) Certificado electrónico en caso de aprobarse el examen expedido por CERTIPROF.
- g) Atención personalizada para el seguimiento del plan de capacitación.

3. Temario

Módulo	Descripción
1	Introducción al área de Help Desk y Soporte Técnico
2	Fundamentos de Tecnologías de la información (TI)
3	Sistemas operativos (Windows y conceptos básicos)
4	Hardware y resolución de problemas comunes
5	Redes básicas y conectividad
6	Gestión de incidencias y tickets
7	Atención y soporte al usuario
8	Buenas prácticas y ética profesional en soporte técnico
9	Preparación para el examen de certificación

¡Contáctanos!

Oficina México



Av. Insurgentes Sur 2453, Tizapán San
Ángel, Tizapán, Álvaro Obregón, 01090
Ciudad de México, CDMX



+52 (55) 8842 7759



contacto@biggpractices.com

Síguenos en redes sociales como

Bigg Practices

