



Soluciones TI a la medida



SERVICE DESK LEADER

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

Audiencia objetivo

Cualquier persona interesada en ampliar sus conocimientos sobre Service Desk, ya sean gerentes de equipo o supervisores nuevos o experimentados.

Ideal para gerentes de centro de servicio, supervisores y profesionales de TI

Objetivo del curso de certificación

Comprender los fundamentos, procesos y mejores prácticas de Service Desk para liderar equipos de soporte de manera efectiva, optimizar la gestión de servicios, mejorar la experiencia del usuario y fortalecer habilidades de comunicación, liderazgo y mejora continua en entornos tecnológicos.

Al finalizar el curso, el participante habrá comprendido:

- Comprender los fundamentos del Service Desk, incluyendo las mejores prácticas, los procesos y los flujos de trabajo.
- Aprender a liderar y motivar a un equipo de mesa de ayuda, incluyendo la gestión del desempeño y la resolución de conflictos.
- Desarrollar habilidades de comunicación efectivas, tanto verbales como escritas, para interactuar con los clientes y los miembros del equipo.
- Comprender los conceptos de gestión de incidentes, problemas, cambios y configuración, y cómo aplicarlos en un entorno de mesa de ayuda.
- Aprenda a medir y mejorar el rendimiento del servicio de asistencia técnica, incluyendo el seguimiento de las métricas clave y la identificación de oportunidades de mejora.
- Desarrollar habilidades de liderazgo, incluyendo la toma de decisiones, la delegación de tareas y la gestión del tiempo.
- Comprender las tendencias actuales en el servicio de asistencia técnica, incluyendo la inteligencia artificial y la automatización.
- Aprender a trabajar con otros líderes y departamentos de la organización para garantizar una prestación de servicios eficaz.

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.

Prerrequisitos

No se requieren conocimientos previos obligatorios para presentar la certificación.

Características el examen de certificación

Los estudiantes del curso 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
- Libro cerrado
- 60 minutos de duración
- Puntaje Mínimo: 32 preguntas correctas, 80%

*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.

¿Qué incluye el curso?

- a) Curso impartido en vivo a distancia con aula virtual con duración de 18 horas distribuidas en 4 días.
- 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

Modulo	Description
1	Conceptos clave
2	Gobierno del Service Desk
3	Gestión y Liderazgo en el Service Desk
4	Gestión financiera y comercial del Service Desk
5	Gestión de proyectos desde el Service Desk
6	Estandares y practicas mundiales
7	Tendencias de un Service Desk
8	Como se relacionan AI, ML, ciber seguridad, protección de datos y Bigg data con Service Desk
9	Formas y modelos operativos del servicio outsourcing
10	IT Service management
11	Calidad en el servicio
12	informes y reportes
13	Mejora continua

¡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

