



Interpretación del Estándar de Certificación del SDI®



Innovación
Tecnológica,
nuestro ADN.

Interpretación del Estándar de Certificación del SDI®

OBJETIVO:

El participante conocerá el Estándar de Certificación del SDI® al abordar cada uno de los nueve conceptos del modelo EFQM con la finalidad de que éste se interprete de manera adecuada y pueda adaptarse y adoptarse a la operación de cualquier Service Desk.

A QUIÉN VA DIRIGIDO:

Se recomienda a personas que están trabajando en la adopción de las mejores prácticas para Service Desk. Es deseable que tengan conocimiento de ITIL®, ya que, al ser un curso de interpretación, no se profundizará en el contenido de los procesos.



Interpretación del Estándar de Certificación del SDI®

PRERREQUISITOS:

ITIL® Foundation

DETALLES DEL CURSO:

- Curso dictado en español a través de plataforma digital
- Considera 20 horas de entrenamiento virtual con un experto en las mejores prácticas de Service Desk en la industria
- Estándar de Certificación Oficial digital
- Carta de agradecimiento y asistencia al curso
- Evaluación de conocimientos

MODALIDAD:

Virtual en vivo / Presencial



Interpretación del Estándar de Certificación del SDI®

TEMARIO:

1. Introducción al Estándar de Certificación del SDI®
 - a. Modelo EFQM
 - b. Modelo de madurez
 - c. Interpretación del reporte de las auditorías
2. Concepto 1 – Liderazgo
3. Concepto 2 – Política y estrategia
4. Concepto 3 y 6 – Gestión del personal
5. Concepto 4 – Recursos
6. Concepto 5 – Procesos y procedimientos
7. Concepto 7 – Gestionando la experiencia del cliente
8. Concepto 8 – Gestión de la información y resultados de desempeño
9. Concepto 9 – Responsabilidad Social Corporativa
10. Conclusiones
11. Evaluación final



Contacto de Ventas: info@bpgurus.com

Contacto Administrativo: Gabriela Martínez
g.martinez@bpgurus.com



Innovación
Tecnológica,
nuestro ADN.