



Transformando tu service desk
con las mejores prácticas globales.



Innovación
Tecnológica,
nuestro ADN.





Transformando tu service desk con las mejores prácticas globales

OBJETIVO:

Conocer el estado actual de la operación de las Mesas de Servicio es un factor de éxito para cualquier organización que, como parte de su estrategia, busque impulsar una cultura centrada en el cliente, en el colaborador y en la transformación digital. Por ello, es necesario que conozcamos los elementos de las mejores prácticas globales que nos permitirán alcanzar estos objetivos. Este taller abordará cómo estas mejores prácticas pueden impulsar la eficiencia operativa, la calidad en la entrega del servicio y, como consecuencia, la satisfacción del cliente.

Este taller tomará como columna vertebral la norma de certificación SDI y su relación con otras mejores prácticas de la industria como ITIL® y COPC®, demostrando cómo coexisten en un mismo entorno.

DURACIÓN: 10 horas



Transformando tu service desk con las mejores prácticas globales



TEMARIO:

1. Introducción a las mejores prácticas de la mesa de servicio
2. Estándar de certificación de la mesa de servicio
3. Liderazgo y estrategia
4. Procesos y procedimientos
5. Gestión del talento
6. Experiencia del cliente
7. Resultados de desempeño

