



Service Desk Analyst (SDA)



Innovación
en Capacitación

www.bpgurus.com

Av. Patriotismo 229 Piso 7 y 8 San Pedro de los Pinos C.P. 03800
+52 (55) 5061•4946





¿DE QUÉ SE TRATA?

La importancia de ofrecer un servicio de atención al cliente de alta calidad en el entorno de soporte actual significa que las responsabilidades de los analistas de soporte de TI son muchas y, como resultado, requiere un conjunto de habilidades diversas para satisfacer las desafiantes exigencias en constante evolución.

Se trata de ofrecer un excelente servicio al cliente a través de un eficiente soporte de TI, ya sea cara a cara, por correo electrónico, por teléfono, por IM/SMS o a través de redes sociales en sus niveles acordados de servicios de TI.

Este curso equipa a los analistas con las habilidades esenciales para ofrecer un excelente nivel de servicio al cliente y soporte.





¿A QUIÉN ESTÁ DIRIGIDO?

El curso de certificación SDA® es para el servicio de TI de primera línea y analistas de soporte con cierta experiencia en primera línea o en el ambiente de segundo nivel.

Este curso es perfecto para los analistas que buscan crecer en su rol y obtener una certificación reconocida en su profesión. Les ayudará a desarrollar habilidades prácticas, mientras que obtienen un certificado que respalda su compromiso y conocimiento.





¿QUÉ VOY A OBTENER?

1. Una base sólida en las habilidades, las competencias y los conocimientos necesarios de una mesa de servicio profesional y eficaz.
2. Las habilidades y competencias esenciales para ofrecer un apoyo eficiente y eficaz en línea con los estándares de la industria de las mejores prácticas del SDI®.
3. Una clara comprensión de cómo identificar las necesidades y motivaciones de los clientes, y cómo hacer frente de forma eficaz a una variedad de situaciones.
4. La capacidad de reconocer la importancia del trabajo en equipo en el entorno del soporte.
5. Conocimiento de los principales procesos de gestión de servicios de TI y el rol de la mesa de servicio dentro de estos.
6. Técnicas prácticas de resolución de problemas para brindar soluciones a los clientes.
7. Comprensión de las métricas de la mesa de servicio, los acuerdos de nivel de servicio, las encuestas de satisfacción del cliente y las herramientas y tecnologías de la mesa de servicio.
8. La conciencia de la necesidad de desarrollar relaciones profesionales y de mostrar respeto y sensibilidad cultural.
9. Preparación práctica para aprobar el examen SDA® con APMG International®.





DESCRIPCIÓN DEL CURSO

Este curso está diseñado para proporcionar a los analistas de soporte técnico y de mesa de servicio las habilidades para trabajar de manera consistente dentro de los estándares reconocidos por la industria y en línea con las directrices de las mejores prácticas.

Revisa los cuatro conceptos clave cubiertos en los estándares: profesionalismo y roles, habilidades de analista, procesos y tecnologías soportadas y permisos de habilitación, en los cuales se basan las habilidades, competencias y conocimientos requeridos para brindar apoyo profesional y efectivo.



DESCRIPCIÓN DEL CURSO



Módulo UNO **ROLES Y RESPONSABILIDADES**

Aprenda todo lo que necesita saber acerca de ser un analista de mesa de servicio eficiente y eficaz y los conceptos clave requeridos para ofrecer excelencia en el servicio.



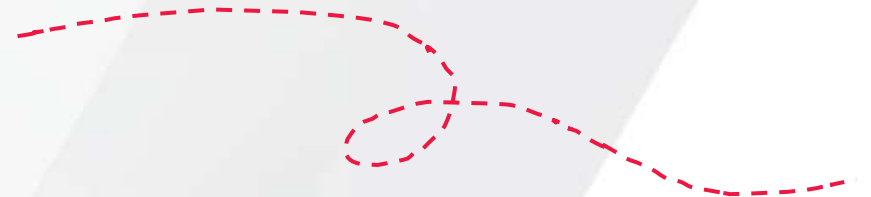
Módulo DOS **GESTIÓN DE RELACIONES**

Descubra la importancia del trabajo en equipo, las relaciones con los clientes y la conciencia cultural, las mejores prácticas de atención al cliente y el trato efectivo ante situaciones difíciles.



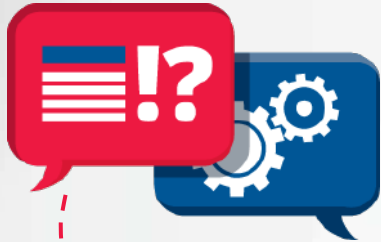
Módulo TRES **HABILIDADES DE COMUNICACIÓN EFECTIVAS**

Desarrollar las competencias principales para la comunicación efectiva requerida en la mesa de servicio, incluyendo habilidades telefónicas, de escucha y de escritura.





DESCRIPCIÓN DEL CURSO

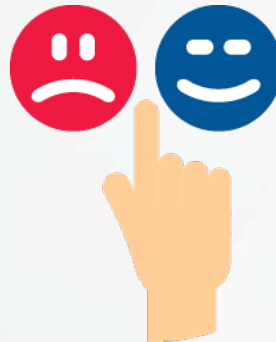


Módulo CUATRO ENTENDIMIENTO EFECTIVO

Aprenda a manejar con éxito una variedad de personas, comportamientos y situaciones, incluyendo las más complicadas.

Módulo CINCO ACTIVIDADES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD

Revisar la importancia de tener procesos de calidad, realizar encuestas de satisfacción del cliente y el valor y los beneficios de las métricas.



Módulo SEIS GESTIÓN EFECTIVA DE PROCESOS

Establecer la necesidad de procesos y procedimientos y cómo crear documentación de alta calidad.

Módulo SIETE GESTIÓN DE SERVICIOS DE TI

Conozca el proceso de gestión de incidentes, incluyendo la importancia del registro exacto de llamadas, los procedimientos de mejores prácticas para escalamiento, problemas, cambios y gestión de la continuidad de servicios de TI, la gestión eficaz del conocimiento, la gestión de niveles de servicio y la gestión de la seguridad de TI.





DESCRIPCIÓN DEL CURSO



Módulo OCHO **RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS**

Examinar el proceso y practicar las técnicas de resolución creativa de problemas.



Módulo DIEZ **HERRAMIENTAS Y TECNOLOGÍAS**

Obtenga información sobre las tecnologías comunes de la mesa de servicio y eche un vistazo a los conceptos básicos de la tecnología ACD e IP así como de las redes.



Módulo NUEVE **TECNOLOGÍAS DE LA MESA DE SERVICIO**

Identificar las tecnologías más comunes y examinar los métodos de soporte utilizados por la mesa de servicios como soporte remoto, soporte de escritorio, chat en línea, autoservicio y autoayuda.



TEMARIO

Concepto 1: Profesionalismos y funciones (20%)

Lección 1: Roles y responsabilidades.
Lección 2: Gestión de relaciones.

Concepto 2: Habilidades del Analista (35%)

Lección 3: Habilidades de comunicación efectiva.
Lección 4: Resolución de problemas.
Lección 5: Relaciones efectivas (Rapport) y habilidades de gestión de conflictos.

Concepto 3: Procesos (35%)

Lección 6: Gestión efectiva de procesos.
Lección 7: Gestión de servicios de TI (parte 1).
Lección 8: Gestión de servicios de TI (parte 2).
Lección 9: Aseguramiento de calidad para el Service Desk.

Concepto 3: Tecnologías y herramientas de habilitación compatibles (10%)

Lección 10: Tecnologías del Service Desk.
Lección 11: Herramientas del Service Desk.





OPCIONES DE APRENDIZAJE

Modalidad PRESENCIAL



- *Duración: 3 días, 21h (09 - 18h)*
- *Examen de Certificación avalado por PeopleCert® (2 intentos) disponible en inglés o español.*
- *Libro oficial Service Desk Analyst®.*
- *Instructor certificado.*
- *Manual y material impreso acreditado por Peoplecert® en español.*
- *Carta de agradecimiento y asistencia.*
- *Box lunch y coffee break.*

Modalidad VIRTUAL EN VIVO



- *Curso dictado en español a través de plataforma digital con duración de 4 días-28h de 09 a 18h.*
- *Instructor certificado.*
- *Manual y material digital acreditado por PeopleCert® en español.*
- *Libro oficial Service Desk Analyst®.*
- *Examen de Certificación (2 intentos) avalado por PeopleCert® disponible en inglés o español.*
- *Carta de agradecimiento y asistencia al curso.*

CONTÁCTANOS

+52 • 55 • 5061 • 4946
www.bpgurus.com

Contacto de Ventas
info@bpgurus.com

Contacto Administrativo
Gabriela Martínez
g.martinez@bpgurus.com

