



Service Desk Manager (SDM)



Innovación  
en Capacitación

[www.bpgurus.com](http://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?

Ser un gerente eficaz de mesa de servicios requiere una amplia gama de talentos, desde las habilidades orientadas a las personas con una conciencia del marketing hasta la agudeza financiera y habilidades de presentación.

Este curso proporciona una amplia comprensión de las doce áreas básicas de la gestión de la mesa de servicio y su calificación en las mismas.





## ¿A QUIÉN ESTÁ DIRIGIDO?

Este curso interactivo de cuatro días para la certificación de SDM® está diseñado para gerentes y supervisores de mesa de servicio, así como para aspirantes que desean desarrollar su comprensión de las mejores prácticas de gestión de mesa de servicios y cómo ejecutar una operación de soporte eficaz.

Adecuado para aquellos con al menos tres años de experiencia en un entorno de mesa de servicio.







## ¿QUÉ VOY A OBTENER?

- ✓ Una base sólida en las habilidades necesarias para liderar, motivar y gestionar un equipo de mesa de servicio.
- ✓ El kit completo de herramientas de gestión de servicios que abarca estrategia, liderazgo, desarrollo del personal, construcción de relaciones, mejora de servicios, procesos de ITSM, medición de desempeño, finanzas y herramientas y tecnologías.
- ✓ Preparación práctica para aprobar el examen SDM® con APMG International®.





## DESCRIPCIÓN DEL CURSO

Este curso está diseñado para proporcionar a gerentes y supervisores una amplia comprensión de la mesa de servicio y del entorno de soporte, así como promover un mayor entendimiento del mercado actual y de las responsabilidades de un gerente de mesa de servicio.



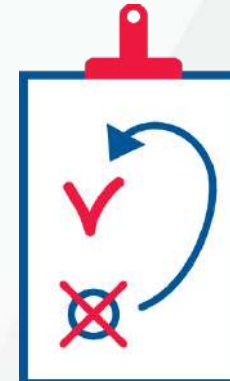


## DESCRIPCIÓN DEL CURSO



### Módulo UNO DEFINIENDO EL REQUERIMIENTO ESTRATÉGICO

Planifique el desarrollo estratégico de la mesa de servicios para apoyar los objetivos globales de una organización.



### Módulo DOS DESARROLLO DE UN ROL ESTRATÉGICO

Definir las estrategias y técnicas para una operación de soporte exitosa que esté integrada con los objetivos globales de la organización.

### Módulo TRES HABILIDADES ESENCIALES DE GESTIÓN

Examinar las habilidades clave de gestión comercial, incluyendo la integración de servicios de TI, gestión financiera, gestión de los comportamientos y la comunicación.



### Módulo CUATRO INTEGRACIÓN DE LA MESA DE SERVICIO

Identificar la necesidad de construir relaciones y redes.

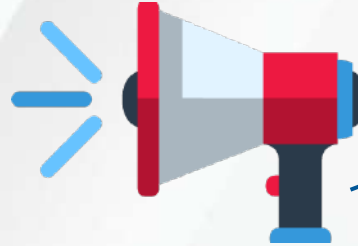




## DESCRIPCIÓN DEL CURSO

### **Módulo CINCO** PROMOVER LA MESA DE SERVICIO

Entender el kit promocional de herramientas disponible para la mesa de servicio.



### **Módulo SEIS** ACTIVIDADES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD

Revisar los programas y prácticas de aseguramiento de la calidad (QA) incluyendo encuestas de satisfacción, benchmarking, métodos de monitoreo y modelos de prestación de servicios.



### **Módulo SIETE** GESTIÓN EFECTIVA DE HERRAMIENTAS Y TECNOLOGÍAS

Revisar y evaluar el mercado tecnológico de la mesa de servicio, ACD y CTI, canales de comunicación de entrega de servicio, autoservicio y auto-curación.





## DESCRIPCIÓN DEL CURSO



### Módulo OCHO

#### RECLUTAMIENTO, RETENCIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAL

Examinar programas efectivos de reclutamiento, desarrollo de personal, relaciones efectivas con equipos e individuos, comportamiento y desempeño.



### Módulo NUEVE

#### DESARROLLO PROFESIONAL

Reconocer la importancia del desarrollo continuo para usted y su equipo, así como explorar el coaching, mentoring y manejo del estrés.

### Módulo DIEZ

#### LIDERAZGO Y GESTIÓN

Descubra cómo ser un líder y gerente eficaz, mejore su desarrollo profesional, y perfeccione su trabajo en equipo, coaching, mentoring y habilidades de manejo de estrés.



### Módulo ONCE

#### GESTIÓN DE SERVICIOS DE TI

Examine las responsabilidades de la mesa de servicio en los procesos clave de ITIL®.







## TEMARIO

- Lección 1:** Definición de requisitos estratégicos.
- Lección 2:** Desarrollo de un rol estratégico.
- Lección 3:** Habilidades esenciales de gestión 1.
- Lección 4:** Habilidades esenciales de gestión 2.
- Lección 5:** Integrando la mesa de servicios.
- Lección 6:** Promoviendo la mesa de servicios.
- Lección 7:** Gestión de servicios de TI.
- Lección 8:** Actividades de aseguramiento de la calidad.
- Lección 9:** Manejo efectivo de herramientas y tecnologías.
- Lección 10:** Reclutamiento y desarrollo de personal.
- Lección 11:** Liderazgo y gestión.
- Lección 12:** Desarrollo profesional.



## OPCIONES DE APRENDIZAJE

### Modalidad PRESENCIAL



- *Duración: 4 días, 28h (09 - 18h).*
- *Examen de Certificación avalado por PeopleCert® (2 intentos) disponible en inglés o español.*
- *Libro oficial Service Desk Manager®.*
- *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 5 días, 40h (09 - 18h).*
- *Instructor certificado.*
- *Manual y material digital acreditado por PeopleCert® en español.*
- *Libro oficial Service Desk Manager®.*
- *Examen de Certificación avalado por PeopleCert® (2 intentos) disponible en inglés o español.*
- *Carta de agradecimiento y asistencia al curso.*

## CONTÁCTANOS

+52 • 55 • 5061 • 4946

[www.bpgurus.com](http://www.bpgurus.com)

**Contacto de Ventas**

[info@bpgurus.com](mailto:info@bpgurus.com)

**Contacto Administrativo**

**Gabriela Martínez**

[g.martinez@bpgurus.com](mailto:g.martinez@bpgurus.com)

