

SERVICE DESK ANALYST



ats

Buenas Prácticas

Somos un centro de consultoría afiliado a AXELOS, una empresa líder reconocida por su compromiso con las mejores prácticas a nivel global, con raíces en Reino Unido.

Nuestra misión se centra en la promoción, capacitación y asesoramiento consultivo a empresas y entidades gubernamentales en la adopción y aplicación de prácticas y estándares de normalización.



- DIRIGIDO A:

El curso de certificación SDA® está diseñado para profesionales que desempeñan funciones en el servicio de TI de primera línea y analistas de soporte con experiencia relevante en dichos entornos, ya sea en primera línea o en niveles superiores. Resulta idóneo para aquellos analistas que aspiran a expandir sus capacidades en su ámbito laboral y obtener una certificación reconocida en su campo profesional. Dicho curso les proporcionará la oportunidad de adquirir habilidades prácticas de relevancia, al tiempo que obtienen un certificado que avala su dedicación y competencia en la materia.

- PARTNER ORGANIZATION:



TEMARIO:

Profesionalismo y funciones

- Roles y responsabilidades
- Gestión de relaciones

Habilidades del Analista

- Habilidades de comunicación efectiva
- Resolución de problemas
- Relaciones efectivas y habilidades de gestión de conflictos

Procesos

- Gestión efectiva de procesos.
- Gestión de servicios de TI (parte 1)
- Gestión de servicios de TI (parte 2).
- Aseguramiento de calidad para el Service Desk.

Tecnologías y herramientas de habilitación compatibles

- Tecnologías del Service Desk.
- Herramientas del Service Desk.