

# SERVICE DESK MANAGER



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:

Este curso, con una duración de cuatro días, dirigido a la obtención de la certificación SDM®, ha sido diseñado para atender a gerentes y supervisores de mesas de servicio, así como a aquellos profesionales aspirantes que deseen ampliar su comprensión en cuanto a las mejores prácticas de gestión de mesas de servicio y la ejecución eficaz de operaciones de soporte.

- PARTNER ORGANIZATION



## TEMARIO:

- Definición de requisitos estratégicos.
- Desarrollo de un rol estratégico.
- Habilidades esenciales de gestión 1.
- Habilidades esenciales de gestión 2.
- Integrando la mesa de servicios.
- Promoviendo la mesa de servicios.
- Gestión de servicios de TI.
- Actividades de aseguramiento de la calidad.
- Manejo efectivo de herramientas y tecnologías.
- Reclutamiento y desarrollo de personal.
- Liderazgo y gestión.
- Desarrollo profesional.

