certiprof®

HELP DESK

PROFESSIONAL CERTIFICATION





HDPC™ Version 042022

HELP DESK PROFESSIONAL CERTIFICATION HDPC™

Syllabus V042022

Introducción 3
Objetivos de aprendizaje 3
Requisitos Previos 4
Formación 4
Elegibilidad para certificación 4
Contenido 4

CERTIPROF® is a registered trademark of CertiProf, LLC in the United States and/or other countries.

Introducción

El certificado como Help Desk Professional de CertiProf® - HDPC™ es una micro-credencial que distingue a las empresas e individuos como parte de la adopción de buenas prácticas de la industria de soporte de TI.

El contenido del programa incluye habilidades de gestión, gestión financiera, habilidades blandas, técnicas y herramientas de un servicio de asistencia técnica, entre otras.

Este programa entrega beneficios para candidatos que logran la credencial, entre ellos está la mejora de la satisfacción del cliente a través de la adopción de componentes de un servicio de asistencia profesional, la aplicación estandarizada y consistente de las mejores prácticas en soporte de TI y el apoyo a los profesionales con conocimiento de las técnicas de gestión adecuada del Help Desk y comprensión clara de la importancia de un profesional del Help Desk.

Objetivos de aprendizaje

- Entender la diferencia entre un Help Desk y un Service Desk
- Entender la importancia de implementar un Help Desk como SPOC
- Comprender la importancia de declarar el norte del Help Desk usando el BSPC™
- Comprender las características y componentes de un Help Desk profesional
- Determinar las habilidades básicas necesarias involucradas en un Help Desk
- Analizar y entender las relaciones con los procesos de gestión de Servicios de TI
- Comprender aspectos financieros y de proyectos asociados a un Help Desk
- Comprender aspectos de liderazgo, marketing de servicios y desarrollo de equipos
- Determinar el estado actual y deseado de madurez de un Help Desk
- Adquirir la capacidad de determinar herramientas necesarias para la operación con excelencia de un Help Desk
- Ampliar las practicas del Help Desk con tendencias del mercado como COBIT, ITIL, Agile, Kanban, DevOps, entre otros
- Comprender prácticas de medición de desempeño asociadas al Help Desk y teorías de mejora continua del servicio
- Entender prácticas de la industria, confrontarlas con los Help Desk actuales e implementar mejoras en el servicio y operación

CERTIPROF® is a registered trademark of CertiProf, LLC in the United States and/or other countries.

Requisitos Previos

- No hay requisitos previos formales para esta certificación.

Formación

- Tipo de curso: Profesional
- Código de certificación: HDPC™

Elegibilidad para certificación

Cualquier persona que esté interesada en ampliar sus conocimientos en Help Desk, ya sean nuevos, con experiencia, managers de equipo o supervisores.

Contenido

Acrónimos y Conceptos Claves

Conceptos Claves

Acrónimos

Help Desk Management

Discusión Definición

Diferencia entre un Help Desk y un Service Desk

Servicio Reactivo vs Proactivo

Definición de Help Desk

Enfoque del Help Desk

Alcances del Help Desk

Help Desk – Punto Único de Contacto

Help Desk – Transformación Digital

Gobierno del Help Desk o Service Desk

Gobierno del Help Desk

Misión y Visión

Misión y Visión Dentro del Help Desk

Alineación Estratégica

CERTIPROF® is a registered trademark of CertiProf, LLC in the United States and/or other countries.

Alineación Estratégica con el Negocio

Alineación Estratégica con el Negocio – Business Strategic Planning Canvas

Business Strategy Planning Canvas BSPC™

¿Podría mencionar algunas empresas que se enfrentan a estos desafíos?

Factores de Éxito en un Help Desk

Definición de Objetivos del Help Desk

Modelo SMART para la Definición de Objetivos

Definición de Objetivos del Help Desk

Taller Recomendado

Entendimiento de la Globalización

Responsabilidad Social

Ética y Moral

¿Cómo evolucionó el Help Desk después de pandemia?

Liderazgo

Teorías Modernas de Administración e Implementación de Help Desk

Teorías Modernas de Administración

Liderazgo

Estilos de liderazgo

El Liderazgo en un Help Desk

Liderazgo con Ejemplo

Planificación

Planificación en el Help Desk

Comunicación

Capacidades y Habilidades

Coaching y Mentoring Dentro del Help Desk

Métricas de equipo: Índice moral del equipo, Confiabilidad en compromiso y Cumplimiento de Trabajo en progreso/ Work In Progress (WIP).

Pautas claves para el logro de los resultados del equipo.

Management

Meetings – Reuniones

CERTIPROF® is a registered trademark of CertiProf, LLC in the United States and/or other countries.

Meetings en el Help Desk

Reclutamiento, Desarrollo y Retención de Personal en el Help Desk

Rotación de personal en Help Desk (Turnover)

Modelo de Desarrollo de Equipos

Las 5 Etapas del Modelo de Desarrollo de Equipos de Tuckman

Trabajo en Equipo

Resolucion de Conflictos

Tipos de Conflictos

Gestión Financiera, Comercial y Mejora Continua del Help Desk

Punto de Vista del Help Desk

Comercialización del Help Desk

Comercialización – Marketing del Help Desk

Presupuesto Financiero

¿Cómo se hace un presupuesto financiero?

¿Qué es el presupuesto?

Recomendaciones para construir un Presupuesto Financiero para la implementación de un Help Desk

Gestión Financiera

Contabilidad de la función Help Desk

Cálculos Financieros

VOI (Valor de la inversión) y ROI (Retorno sobre la Inversión)

¿Por qué tener en cuenta el VOI en un Help Desk?

Ejemplo del calculo del VOI en el Help Desk

¿Por qué tener en cuenta el ROI en un Help Desk?

Ejemplo del calculo del ROI en el Help Desk

¿Qué es VPN y la Importancia en un Help Desk?

¿Cómo Calcular el Valor Presente Neto (VPN)?

Ejemplo del calculo del VPN en el Help Desk

¿Qué es la TIR?

CERTIPROF® is a registered trademark of CertiProf, LLC in the United States and/or other countries.

Cuándo un Líder de Help Desk debería calcular la TIR

Ejemplo de Calculo de la TIR en un Help Desk

TCO (Total Cost Ownsership)

Gestión de Proyectos desde el Help Desk

Help Desk - Habilidades en Proyectos

Gestión de Proyectos

Service Desk Implementado como Proyecto

Enfoques de la Gestión de Proyectos

Metodologías Tradicionales de Gestión de Proyectos - KANBAN

Adoptando Kanban en Help Desk

Lienzo de Modelo de Negocio Canvas como Herramienta en el Help Desk

Uso del Lienzo de Negocio Canvas en la Implementación de un Proyecto de Help Desk

Help Desk – Usando Modelos

Uso del Lienzo de Negocio Canvas en la Implementación de un Proyecto de Help Desk

Taller Recomendado

Management

Meetings – Reuniones

Meetings en el Help Desk

Reclutamiento, Desarrollo y Retención de Personal en el Help Desk

Rotación de personal en Help Desk (Turnover)

Modelo de Desarrollo de Equipos

Las 5 Etapas del Modelo de Desarrollo de Equipos de Tuckman

Trabajo en Equipo

Resolucion de Conflictos

Tipos de Conflictos

Taller Recomendado

Definición y Documentación del Proceso de Escalamiento

Estructura Organizacional: Roles y Responsabilidades

Matriz de Priorización de Incidentes

CERTIPROF® is a registered trademark of CertiProf, LLC in the United States and/or other countries.

Definición y Documentación de los Niveles de Incidentes

Definición Ciclo de Vida del Incidente

Gestión de Servicios

ITSM

Conceptos Claves ITSM

Principales Prácticas o Procesos de la Gestión de Servicios de TI (ITSM)

Gestión de Incidentes en el Help Desk asociada a las Principales Practicas de la Gestión de Servicios de TI (ITSM)

Relación entre el Help Desk y los Procesos de la Gestión de Servicios de TI (ITSM)

Cual es la Realación entre Help Desk y el CAB

Calidad en el Servicio

Certificación del Servicio

Certificación del Personal

Encuesta de Satisfacción

Atención del Help Desk

Service Level Agreement (SLA) en el Help Desk

Medición del Service Level Agreement (SLA) en el Help Desk

Taller Recomendado

Métricas para un Help Desk

Key Performance Indicator (KPI)

Taller Recomendado

Informes y Reportes

Informes y Reportes

Mejora Continua

Mejora Continua

Finalmente: Plan de Acción

Examen de Certificación: HDPC

Nivel de Madurez del Help Desk

Nivel de Madurez del Help Desk

CERTIPROF® is a registered trademark of CertiProf, LLC in the United States and/or other countries.