



HELP DESK PROFESSIONAL CERTIFICATE



HDPC™ Versión 042022

CertiProf®

Help Desk Professional Certificate HDPC™

Syllabus V042022

Introducción	3
Objetivos	3
Formato y duración del examen	3
Elegibilidad para certificación	4
Contenido	4

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

- 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

Formato y duración del examen

Este programa de estudios tiene un examen en el cual el candidato debe lograr alcanzar una puntuación para obtener la certificación en Help Desk Professional Certificate HDPC™.

- Formato: Opción Múltiple
- Preguntas: 40
- Idiomas: Español

- Puntaje de Aprobación: 32/40 u 80%
- Duración: 60 minutos
- Libro Abierto: No
- Entrega: Este examen está disponible en línea
- Supervisado: Será a discreción del Partner

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

Conceptos Claves

Help Desk Management
Discusión Definición
Diferencia entre un Help Desk y un Service Desk
Servicio Reactivo vs Proactivo
Help Desk / Service Desk – Definición
Service Desk – Transformación Digital
Help Deks – Single Point of Contact

Gobierno del Help Desk o Service Desk

Misión y Visión
Alineación Estratégica
Conoce Empresas con estos Desafíos
Factores de Éxito en un Help Desk
Definición de Objetivos del Help Desk

Taller Recomendado

Entendimiento de la Globalización
Responsabilidad Social
Ética y Moral
IT Help Desk – Impacto COVID-19

Liderazgo

Estilo de Gestión
Planificación en el Help Desk
Comunicación
Habilidades de un Líder de Help Desk
Capacidades y Habilidades
Coaching y Mentoring Dentro del Help Desk

- Gerencia (Management)
- Reuniones (Meetings)
- Rotación de personal en Help Desk (Turnover)
- Reclutamiento, Desarrollo y Retención
- Desarrollo de Equipo
- Trabajo en Equipo
- 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
- Gestión Financiera
- Cálculos Financieros
- Presupuesto Financiero
- Análisis GAP Liderazgo / Planeación
- Plan de Acción
- Logros a Corto Plazo (Quick Wins)
- SWOT Matriz
- Cultura de Mejora Continua

Taller Recomendado

Gestión de Proyectos desde el Help Desk

- Help Desk - Habilidades en Proyectos
- Gestión de Proyectos
- Herramientas de Gestión de Proyectos
- Help Desk - Habilidades
- Help Desk – Usando Modelos

Taller Recomendado

- Adoptando RACI en el Help Desk
- Adoptando Kanban en Help Desk

Estándares y Prácticas Mundiales

- Estándares y Prácticas Mundiales

Taller Recomendado

- Adoptando ITIL® como Modelo de Gestión de Servicios
- Adopción e Impacto de ISO 20000 y COBIT en el Help Desk
- Help Desk y DevOps
- DevOps y el Help Desk

Tendencias Dentro de un Help Desk

- ChatBots
- Inteligencia Artificial (AI) en el Help Desk

Aprendizaje Automático (Machine Learning)
Protección de Datos Personales - GDPR
Big Data
Teletrabajo
Cybersecurity
Juego de Herramientas (Toolset)
ITMS Tool
Apoyo Tecnológico

Modelos Operativos del Servicio

MoScow Método
Modelos de Fuente (Sourcing)
Vested Outsourcing
Escalamiento
Definición y Documentación del Proceso de Escalamiento
Estructura Organizacional: Roles y Responsabilidades
Estructuras Operativas
Matriz de Priorización de Incidentes
Definición y Documentación de los Niveles de Incidentes
Definición Ciclo de Vida del Incidente

Gestión de Servicios

ITSM
Visión General
Gestión de Incidentes y el Help Desk
Conceptos Claves ITSM
Entendiendo el Flujo de la Gestión de Incidentes
Matriz de Prioridades
ISO 20000
Help Desk y Procesos de Gestión de Servicios
Help Desk y el CAB

Calidad en el Servicio

Certificación del Servicio
Certificación del Personal
Encuesta de Satisfacción
Atención del Help Desk
SLAs desde Help Desk

Taller Recomendado

Métricas para un Help Desk
Key Performance Indicator (KPI)
Método DMAIC

Taller Recomendado

Informes y Reportes

Informes y Reportes
Gestión de Informes

Mejora Continua

Mejora Continua
Finalmente: Plan de Acción
Examen de Certificación: HDPC

Nivel de Madurez del Help Desk

Nivel de Madurez del Help Desk