

## CURSO GERENTE HELP DESK

### Certificación:

Certificado de Asistencia al Curso por EUD.

### Duración:

24 Horas

### Tipo de Curso:

Presencial

### Idioma:

Español

## CONTACTO

### Fundación de Egresados de la Universidad Distrital

#### Bogotá D.C. / Colombia

Cr. 20 # 32 A - 45

PBX: 7561133

[info@egresadosudistrital.edu.co](mailto:info@egresadosudistrital.edu.co)

#### Medellín

Centro Emp. Ciudad del Río

Cra 48 No 20-114

Torre 2 Oficina 924

Teléfono: (4) 560 7740

[infomed@egresadosudistrital.edu.co](mailto:infomed@egresadosudistrital.edu.co)

#### Correo Electrónico

[info@egresadosudistrital.edu.co](mailto:info@egresadosudistrital.edu.co)

#### Más Información

[www.egresadosudistrital.edu.co](http://www.egresadosudistrital.edu.co)

## CONTENIDO TEMÁTICO

### 1. Conociendo el Negocio

- ¿Por qué conocer el negocio?
- Puntos determinantes
- Definiciones previas
- La función del Service Desk
- Service Desk vs Help Desk and
- Call Centers
- Factores críticos de éxito

### 2. RACI

- La organización
- Características del personal
- Funciones y Actividades
- Tipos de Service Desk
- Primera Línea de Atención
- Calculando la Dimensión del Staff
- Contratando Staff
- El Ciclo de Rotación
- Plan Realista
- Entrenamiento
- Múltiples Servicios
- Entorno Físico

### 3. Control de incidentes y problemas

- Problemas Fuera de Control
- Estructura, Herramientas y procedimientos
- Seguimiento, evaluación y mejora.
- Entendiendo las interfaces y relaciones entre cada proceso

### 4. Seguimiento de actividades

- Seguimiento
- Actividades de seguimiento
- Procesos de seguimiento
- Importancia de medir el rendimiento operacional
- Cómo optimizar la función de la Mesa de Servicios y los procesos de incidentes y Problemas
- Propuestas de Mejora (CSI)
- Métricas del Servicio: ROI
- Métricas del Servicio: Efectividad de la Administración de la Carga de Llamados
- Objetivos
- Presupuesto
- SLA (Service Level Agreements)
- Evaluación del Cliente
- Evaluación del Staff
- Manejo de Estadísticas
- Métricas del Servicio: Pro-acción
- Resumen de Performance

### 5. Costos

- Razones para la Justificación de Costos
- Requerimientos para una Justificación de Costos Efectiva
- El Proceso de Justificación de Costos
- Formato de Justificación de Costos

### 6. Actividad de Marketing en el centro de servicio

- Comunicación
- Ventas
- Estrategias.