



HELP DESK PROFESSIONAL CERTIFICATE



HDPC™ Versión 042022

CertiProf®

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



Público Objetivo:

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



Prerrequisitos:

No hay prerrequisitos formales para esta certificación.



Detalles de la Certificación:

- Tipo de Certificación: Profesional
- Código de Certificación: HDPC™



Examen de Certificación:

- 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