

Service Desk Certified Expert



Validez internacional

Haz que tu CV sea reconocido en cualquier parte del mundo



Mejores Oportunidades Laborales

Obtén el perfil ideal para las industrias y aumenta tus ingresos



Expertise En Tendencias Digitales

Prepárate para liderar en la Transformación Digital



DOMINA LA OPERACIÓN, ELEVA LA EXPERIENCIA Y CONVIERTE EL SOPORTE EN VALOR ESTRATÉGICO.

WWW.WORLDAEDA.IT.COM.MX



¿Qué es este programa y para qué sirve certificarte?

Este programa te prepara para evolucionar el Service Desk de un área reactiva a un centro estratégico de experiencia y valor.

Certificarte te permite:

- Validar tus competencias a nivel profesional
- Estandarizar la operación bajo mejores prácticas
- Incrementar tu impacto en la organización
- Diferenciarte en un mercado altamente competitivo



Beneficios de Service Desk

- A** • Operar un Service Desk moderno y eficiente
- P** • Gestionar incidentes con enfoque en impacto
- R** • Medir y mejorar el desempeño del servicio
- E** • Elevar la experiencia del usuario (CX)
- N** • Liderar equipos de soporte de alto rendimiento
- D** • Alinear el Service Desk con objetivos de negocio
- E**
- R**
- Á**
- S**

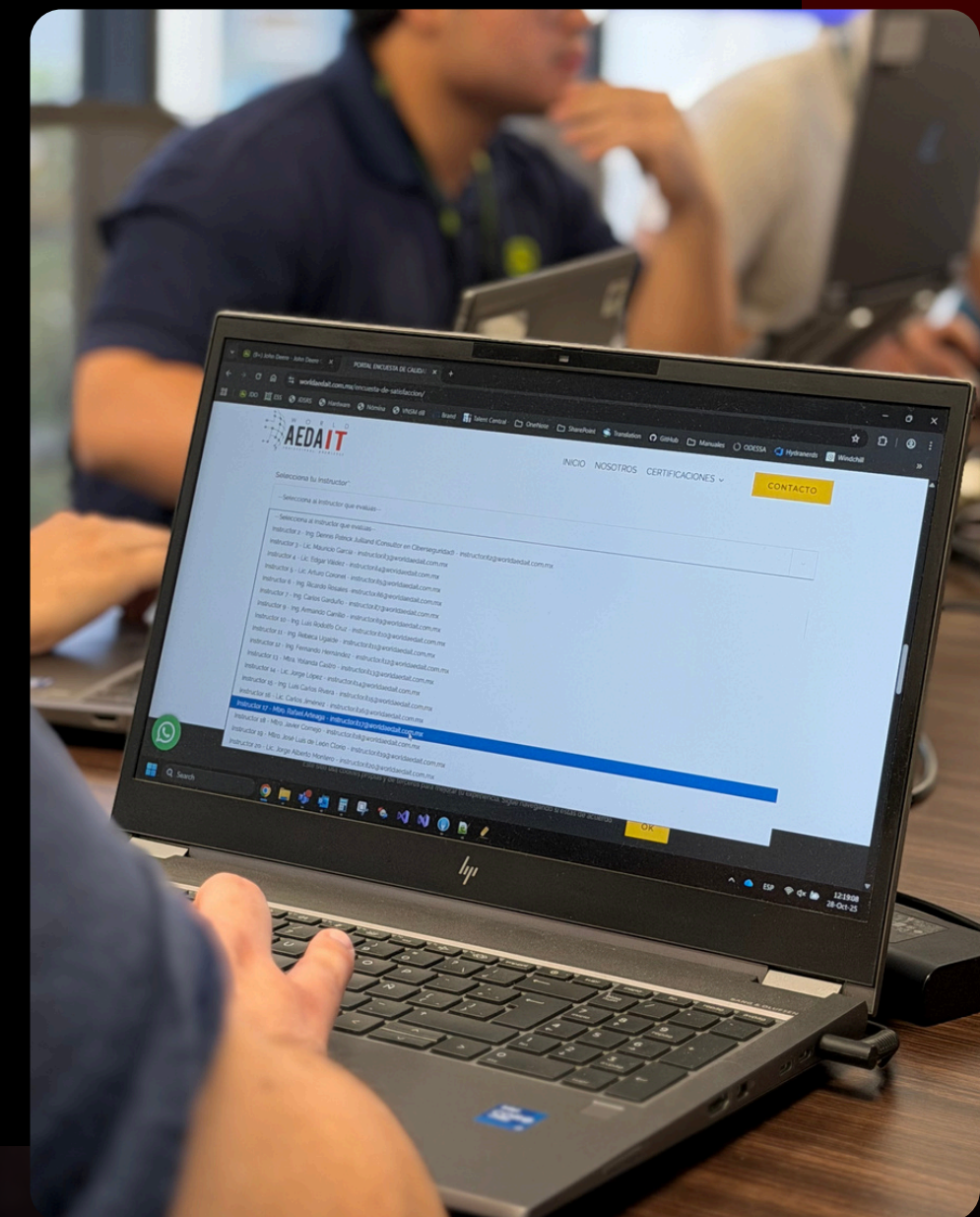
¿Por qué Service Desk hoy?

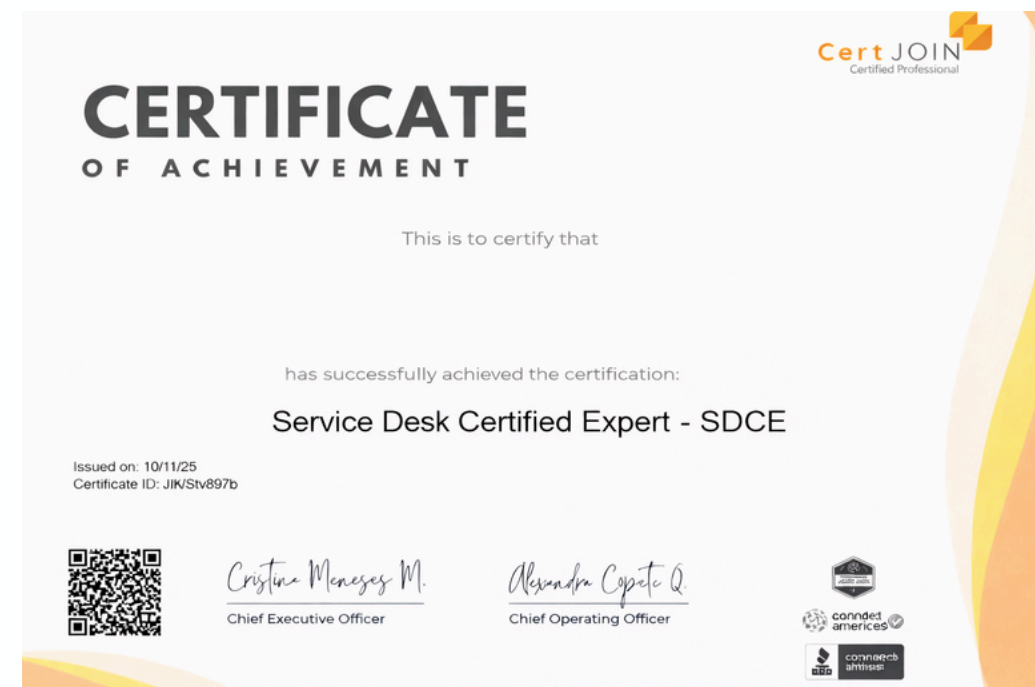
Porque el Service Desk es el punto de contacto crítico entre TI y el negocio.

Hoy no gana quien resuelve tickets... gana quien gestiona experiencias, reduce fricción y aporta valor en tiempo real.

Las organizaciones necesitan:

- Respuestas rápidas
 - Experiencias fluidas
 - Equipos preparados
- Y ahí es donde tú entras.





Temario (Programa por módulo)

Introducción al Service Desk moderno

- Evolución del soporte tradicional al modelo estratégico
- Rol del Service Desk en organizaciones digitales

Funciones y responsabilidades del Service Desk

- Estructura, roles y niveles de soporte
- Gestión de solicitudes y atención al usuario

Gestión de incidentes y problemas

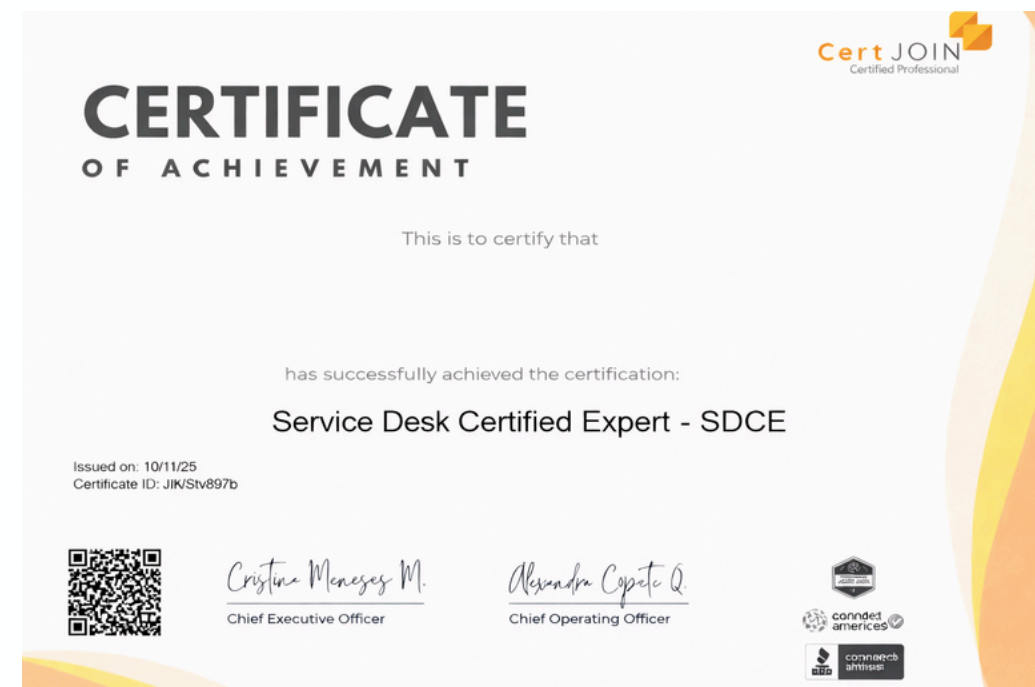
- Resolución eficiente de incidentes
- Identificación de causas raíz
- Enfoque preventivo vs reactivo

Uso de herramientas tecnológicas para soporte de TI

- Plataformas ITSM
- Automatización de tickets
- Integración con herramientas digitales

Mejora del servicio al cliente

- Experiencia del usuario (UX/CX)
- Manejo de usuarios difíciles
- Comunicación efectiva



Temario (Programa por módulo)

Métricas, KPIs y medición del desempeño

- SLAs, tiempos de respuesta y resolución
- Indicadores de eficiencia y satisfacción
- Análisis de datos para mejora

Mejora continua en el Service Desk

- Identificación de oportunidades
- Optimización de procesos
- Cultura de mejora constante

Liderazgo y gestión de equipos de soporte

- Desarrollo de equipos de alto desempeño
- Motivación y productividad
- Gestión de conflictos

Alineación del Service Desk con los objetivos del negocio

- Enfoque en valor
- Integración con estrategia organizacional
- Service Desk como socio del negocio

Preparación y recomendaciones para el examen

- Estructura del examen
- Tipos de preguntas
- Estrategias para aprobar

¿PARA QUIÉN ES?

- Analistas y agentes de Service Desk
- Líderes de soporte técnico
- Coordinadores de mesa de ayuda
- Profesionales de TI enfocados en operación
- Personas que buscan crecer hacia roles de liderazgo en soporte

R
E
S
U
L
T
A
D
O
S

Al finalizar serás capaz de:

- Gestionar un Service Desk con enfoque estratégico
- Mejorar tiempos de respuesta y satisfacción del usuario



Al finalizar serás capaz de:

- Almentar métricas y control operativo
- Liderar equipos de soporte con alto desempeño



Al finalizar serás capaz de:

- Aportar valor real al negocio desde TI



¡CAPACITAR ES NUESTRA PASIÓN, CERTIFICAR NUESTRO COMPROMISO!

www.worldadait.com.mx



¡Capacitar es nuestra pasión, certificar nuestro compromiso!



Anais García, Customer Experience
EXCELENCIA

Buscamos las mejores certificaciones y formación de alto nivel.



Instructor AEDA 1
COMPROMISO

Apostamos por desarrollo profesional y la mejora continua.



CRECIMIENTO

Tomamos decisiones que impactan y lideran con conocimiento.



EFFECTIVIDAD

Siempre buscamos herramientas y metodologías para estar a la vanguardia.