

A group of four diverse business professionals (two women and two men) are standing in front of a modern building with large glass windows. They are all smiling and dressed in professional attire. The woman on the far left is wearing a blue polka-dot shirt and black pants, holding a tablet. The man next to her is in a dark suit and tie. The woman in the center is wearing a yellow dress and holding a white folder. The man on the far right is wearing a white shirt and dark pants, with his arm around the woman in the yellow dress.

"Embark on a journey of discovery where creativity and mastery intertwine, driving progress and sculpting a landscape full of endless opportunities."

Nuestra razón de ser es empoderar a individuos en su búsqueda de conocimiento y desarrollo profesional en el ámbito tecnológico y de gestión.

Nos inspira proporcionar acceso a certificaciones de alta calidad que no solo validen habilidades, sino que también abran puertas a oportunidades laborales y contribuyan al crecimiento de la comunidad tecnológica. Nuestra visión es ser reconocidos como el puente que une el potencial de las personas con la excelencia en la formación tecnológica, generando un impacto positivo en sus vidas y en el mundo en general. Esta misión es el cimiento de nuestra cultura corporativa, guiando cada paso que damos para brindar un valor genuino a nuestros candidatos y la sociedad en su conjunto.



Accrediting
organization



Agile, Scrum, Data

Science, Cybersecurity,

DevOps, Digital

Marketing, Ethical



AAA Member
Hacking, and ISO

RESPALDO



El Better Business Bureau (BBB) es una organización reconocida que mide la confiabilidad y el desempeño ético de las empresas.

En CertJoin, hemos alcanzado la calificación A+ del BBB, lo que refleja nuestro firme compromiso con la excelencia y la ética empresarial. Esta prestigiosa calificación es un testimonio de nuestro esfuerzo constante por mantener la confianza y satisfacción de nuestros clientes en todos los niveles de nuestra operación.

Agile Alliance

Somos Corporate Member de Agile Alliance nos enfocamos en compartir la firmeza de nuestros valores y el compromiso con la calidad.

Agile Alliance es una organización global fundamentada en el Manifiesto para el desarrollo ágil de software. Se encarga de apoyar a las personas y organizaciones que exploran, aplican y expanden los valores, principios y prácticas ágiles.



RESPALDO



Badgr - Insignias digitales
Reconocemos las competencias, logros y conocimientos de las personas a través de insignias digitales de Open Badges
Badgr es una plataforma de acreditación con rutas de aprendizaje apilables y registros de alumnos que se pueden compartir.



ConnectAmericas es la primera red social empresarial de las Américas dedicada a promover el comercio exterior y la inversión internacional.



RECURSOS

Plataforma e-learning 24/7

👤 Contenido de autoestudio

📺 Recursos en video

💻 Simulador web

🎯 2 intentos para aprobar el examen de certificación

🔑 Presentación del examen con Safe Exam Browser

📄 Certificado con ID único y código QR para validación

🌟 Insignia digital



SERVICE DESK CERTIFIED EXPERT SDCE



DESCRIPCIÓN

Esta certificación en Service Desk está diseñada para capacitar a profesionales en la gestión eficiente de servicios de TI. A través de un enfoque estructurado, los participantes aprenderán a gestionar incidentes y problemas, implementar herramientas tecnológicas avanzadas, mejorar la atención al cliente y liderar equipos de Service Desk. El curso se centra en las mejores prácticas del Service Desk, desde la operación hasta la mejora continua, asegurando un servicio de calidad alineado con los objetivos estratégicos de la organización.



OBJETIVOS

1

Desarrollar habilidades para la gestión integral de un Service Desk, alineando los servicios con los objetivos estratégicos del negocio.

2

Proporcionar conocimientos sobre las mejores prácticas en la gestión de incidentes, problemas y cambios.

3

Capacitar en el uso de herramientas tecnológicas avanzadas y automatización para mejorar la eficiencia del Service Desk.

4

Promover una cultura de mejora continua en los procesos de gestión del Service Desk y la atención al cliente.

5

Capacitar en el uso de herramientas tecnológicas avanzadas y automatización para mejorar la eficiencia del Service Desk.

BENEFICIOS DE LA CERTIFICACIÓN

- **Optimización del rendimiento** del Service Desk mediante la aplicación de mejores prácticas de gestión.
- **Mejora de la satisfacción del cliente**, optimizando los procesos de atención y resolución de incidentes.
- **Alineación estratégica** del Service Desk con los objetivos de negocio, aumentando la eficiencia y efectividad operativa.
- Capacitación en el uso de herramientas como **ServiceNow** y **Jira Service Desk**.
- Habilidades en la implementación de procesos de **automatización** y análisis de datos para mejorar la eficiencia operativa.

LA CERTIFICACIÓN SDCE ESTÁ DIRIGIDA A:

- Profesionales de TI que gestionan o participan en operaciones de Service Desk.
- Líderes y gerentes de equipos de Service Desk interesados en optimizar la eficiencia de sus procesos.
- Consultores de TI que implementan soluciones de Service Desk para organizaciones.
- Ingenieros de soporte técnico y equipos de atención al cliente en entornos de TI.
- Personas interesadas en aprender a mejorar la experiencia del usuario en la prestación de servicios de TI.



CONTENIDO DEL CURSO

Módulo 1: Fundamentos del Service Desk y Gestión de Servicios

- Definición, evolución y ciclo de vida de los servicios de TI.
- Mejores prácticas en la gestión de servicios: SLA, OLA y KPIs.
- Alineación estratégica del Service Desk con los objetivos de negocio.

Módulo 2: Gestión Integral de Incidentes y Problemas

- Ciclo de vida de un incidente: Registro, clasificación, priorización y resolución.
- Análisis de causa raíz para problemas recurrentes.
- Gestión de incidentes y problemas con herramientas como Jira Service Desk y ServiceNow.

Módulo 3: Atención al Cliente y Comunicación Efectiva

- Técnicas de comunicación asertiva y gestión de quejas.
- Medición de la satisfacción del cliente mediante encuestas y NPS.

Módulo 3.5: Experiencia del Usuario y Autoservicio

- Diseño de portales de autoservicio para una mejor experiencia del usuario.
- Implementación de chatbots y asistentes virtuales para mejorar la atención al cliente.
- Análisis y mejora continua de la experiencia del usuario.

Módulo 4: Gestión de Cambios y Seguridad en el Service Desk

- Gestión del ciclo de vida de los cambios en servicios de TI.
 - Auditorías de configuración y uso de bases de datos de gestión de configuración (CMDB).
- Gestión de incidentes de seguridad y políticas de seguridad en el Service Desk.

Módulo 5: Herramientas y Tecnologías del Service Desk

- Uso y configuración de herramientas tecnológicas avanzadas como ServiceNow y Jira.
- Automatización de procesos mediante herramientas de ITSM y RPA (Automatización Robótica de Procesos).
- Implementación de inteligencia artificial y machine learning para mejorar la eficiencia operativa.

Módulo 6: Mejora Continua y Métricas

- Seguimiento de métricas clave: Tiempo de resolución, First Call Resolution (FCR), satisfacción del cliente.
- Uso de dashboards y reportes para la toma de decisiones.
- Aplicación del ciclo PDCA para la mejora constante de los procesos del Service Desk.

Módulo 7: Liderazgo y Gestión de Equipos en el Service Desk

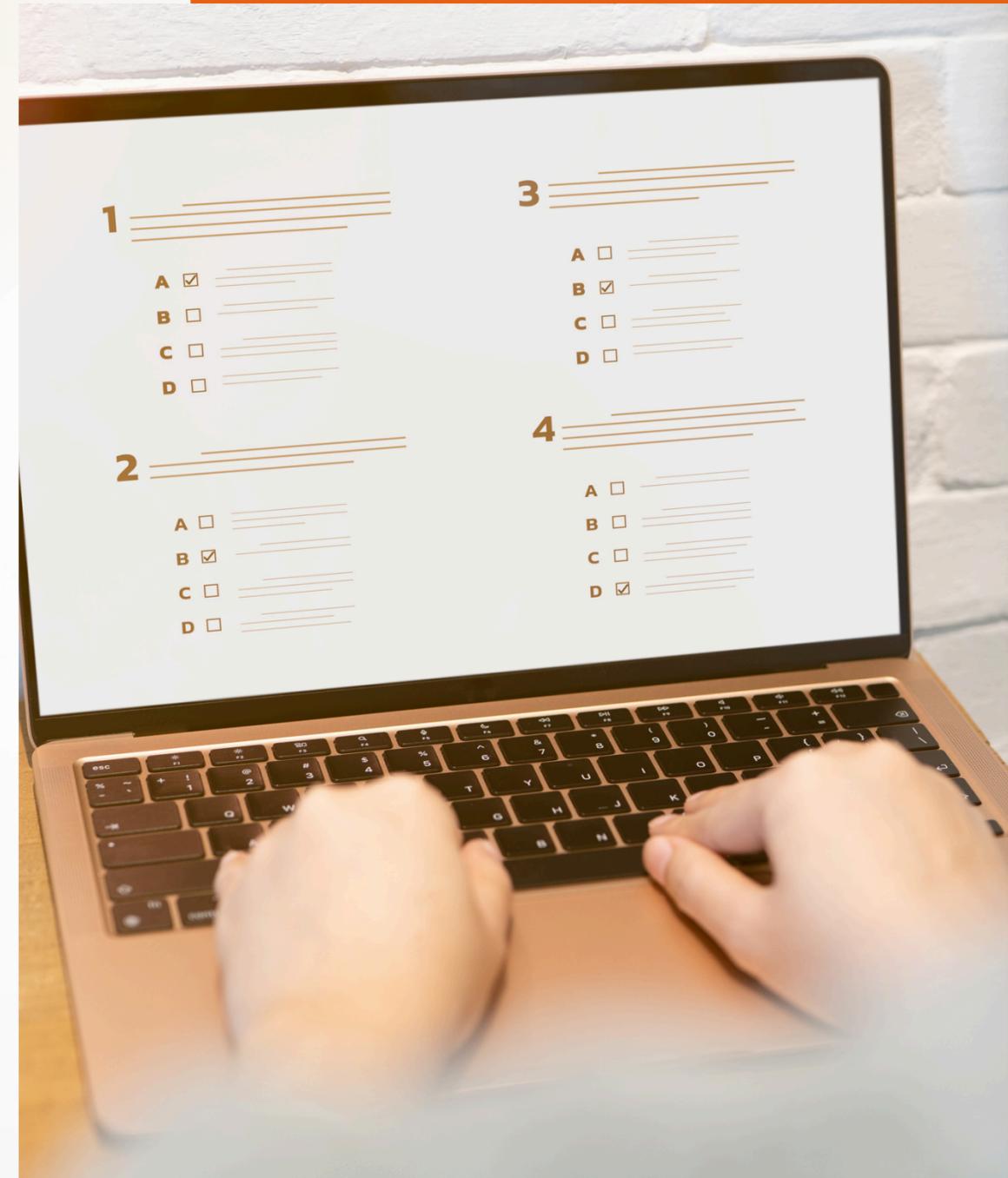
- Estilos de liderazgo y habilidades para el coaching y mentoring en el equipo de Service Desk.
- Evaluación y desarrollo del desempeño del equipo.
- Comunicación efectiva y fomento de la colaboración dentro del equipo.

Módulo 8: Casos Prácticos y Proyectos

- Análisis de casos reales de empresas exitosas en la implementación de Service Desk.

PARTICULARIDADES DEL EXAMEN

- SERVICE DESK CERTIFIED EXPERT - SDCCE
- Tipo de examen: Opción múltiple
- Duración del examen: Los candidatos tienen 1 hora (60 minutos) para completar el examen una vez que comienza
- Número de preguntas: 40
- Umbral de aprobación: 65%
- Idiomas disponibles: Inglés, Español



La reproducción de este contenido, en su totalidad o en parte, sin el permiso escrito explícito de CertJoin está estrictamente prohibida.