



Unidad de negocios de Sysnet en Capacitación

## CAPACITACIÓN

Actualmente la capacitación es un tema de negocios. Está demostrado que el conocimiento es el soporte para la toma de decisiones relevantes y es una ventaja competitiva de las organizaciones líderes.

El área de Capacitación de KI&I pone a sus órdenes el curso de

### Taller Midiendo al Service Desk

PARA MAYOR INFORMACIÓN CONTÁCTANOS:






Tel: 55-23-13-36  
55-23-49-61

Sitio Web: <http://www.sysnet.net.mx>

Email: [jangeles@sysnet.net.mx](mailto:jangeles@sysnet.net.mx)

Dirección: Indianápolis #4 Int 101 Col. Nápoles C.P 03810

Síguenos en :   

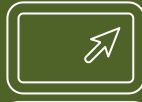
“KI&I es una unidad de negocios de Sysnet S.A. de C.V.”



## Taller Midiendo al Service Desk

Diseño de Métricas e indicadores  
Enfocado a establecer mediciones correctas sobre las actividades en las que participa el Service Desk

“KI&I es una unidad de negocios de Sysnet S.A. de C.V.”

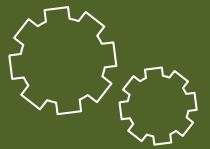


### Temario

- La Alineación de TI con el negocio
- Identificación de los Clientes y usuarios del service Desk
- Introducción a los procesos clave del Service Desk



- Identificación de los clientes y usuarios del Service Desk
- Introducción a los procesos clave del Service Desk
- Gestión de Incidentes y Gestión de Solicitudes de Servicio
- El rol y responsabilidad del Service Desk



- Niveles de Servicio para el soporte
- Requerimientos de Niveles de Servicio
- Acuerdos de Niveles de servicio
- Como definir métricas para el Service Desk
- Métricas e Indicadores
- Métricas del Service Desk de acuerdo a ITIL COBIT, ISO 20000



Unidad de negocios de Sysnet en Capacitación



# Taller midiendo el Service Desk Diseño de Métricas e Indicadores

¿Qué tengo que medir en el Service Desk?, ¿Cómo defino métricas e indicadores para demostrar valor a los clientes y usuario de los servicios de TI?

¿Insatisfacción del usuario sobre el servicio de soporte?  
¿No identifica áreas de oportunidad para él y el resto de la organización de TI y el Negocio?

### OBJETIVOS DEL CURSO

En el taller se trabajará en la definición e interpretación correcta de las métricas e indicadores para la función del Service Desk y para los procesos clave en los que participa: gestión de incidentes y gestión de solicitudes de servicio.



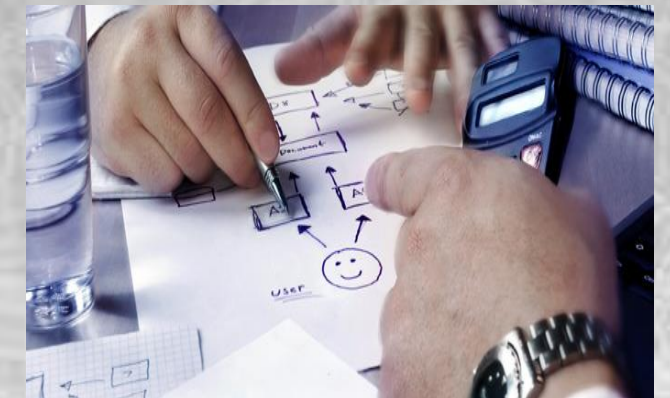
### DIRIGIDO A:

- Los Coordinadores del Service Desk
- Los Gerentes del Service Desk
- Quién desee convertirse en un Administrador de Service Desk
- Los responsables de los procesos de gestión de TI.



### QUÉ APRENDERÁN

- Identificarás las métricas e indicadores que el Service Desk debe medir.
- Conocerás cómo medir la eficiencia y eficacia del Service Desk y sus procesos clave.



- Mejorarás la interpretación de la información que se genera para comunicar su valor en la provisión y soporte de los servicios.
- Aprenderás a generar propuestas de mejora a los procesos y servicios de la organización de TI.
- Aprenderás un método para definir métricas e indicadores