



Técnicas y estrategias de  
organización y evolución del

# HELP DESK/CAU

> Procedimientos  
> Planificación

> Supervisión  
> Liderazgo

> Formación  
> Calidad

- ▶ El **helpdesk como** herramienta para comprender el servicio de TI
- ▶ **Soft skills** para el Responsable del Help Desk
- ▶ **Redimensionamiento** del Help Desk para agilizar la resolución de incidencias
- ▶ Selección del **equipo**, asignación y reparto de tareas
- ▶ Acuerdos de nivel de servicio, **la clave de la gestión en el helpdesk**
- ▶ Mecanismos para el **feed-back** de los usuarios del servicio
- ▶ Ventajas e inconvenientes de la **externalización** de los servicios de Help Desk
- ▶ **Aplicación** de ITIL (v2 / v3) en los procesos de gestión de incidentes y problemas



**¡Aprenda cómo mejorar el servicio y la atención al usuario interno de la mano de 1 Instructor Especialista!**

**14 horas de formación específica, práctica y de aplicación directa para incrementar las capacidades del Help Desk y de sus responsables**

**¡Inscríbase ahora!**

**902 12 10 15**

inscrip@iir.es • www.iir.es

TAMBIEN EN INCOMPANY

**Madrid, 9 y 10 de Junio de 2010**  
**Hotel Confortel Pío XII**

# Seminario Formativo Técnicas y estrategias de organización y evolución del HELP DESK/CAU

Estimado profesional:

Los Help Desk cada día requieren resolver más problemas y entregar más **servicios** de una manera rápida y eficaz para lo que, además de **planificar y gestionar** correctamente, necesitan estar evolucionando continuamente.

Por ello, para conseguir un servicio altamente eficaz, el **Responsable de Help Desk** no se limita al **conocimiento técnico** sobre la sustancia del soporte, sino también son claves sus conocimientos de **gestión y liderazgo**:

- > Cómo dimensionar el Help Desk para agilizar la resolución de **incidencias**
- > Qué técnicas emplear para reducir la tasa de **rotación**
- > Cuáles son los **Acuerdos de nivel** de servicio para alcanzar la clave de la gestión en el Helpdesk
- > Qué mecanismos utilizar para el **feed-back** de los usuarios
- > Cuándo es rentable **externalizar** el CAU
- > Cómo implantar **ITIL** para dar soporte y asegurar la calidad de servicio

Así pues, iiR España organiza un Seminario Formativo de **14 h.** de formación, para Responsables de Help Desk que le aportará **ideas de mejora inmediata** en cuanto a **organización, planificación, dimensionamiento, supervisión y calidad.**

Además, consciente de que una de las principales dificultades del Help Desk reside precisamente en la **gestión del equipo**, el seminario también incluye pautas prácticas sobre **liderazgo y comunicación intergrupar**, de cara a mejorar la motivación de los operadores y por consiguiente, el servicio y atención al usuario.

Así mismo, teniendo en cuenta la importancia y **actualidad** de la metodología **ITIL**, el seminario incluye un módulo específico sobre este tema y su aplicación al Help Desk para evolucionar hacia al **Service Desk.**

Con la certeza de que este seminario estará a la altura de sus expectativas, le espero en Madrid. Hasta entonces reciba un cordial saludo,

Eva Iglesias  
Directora de Programas

**P.D. ¡Conozca las mejores prácticas para aumentar la efectividad del servicio y conseguir un equipo estable!**

## Seminario imprescindible para:

**Responsables de Help Desk** que necesitan mejorar el servicio prestado por el departamento poniendo especial hincapié en la gestión de los RR.HH. y el control de la calidad del servicio

**Responsables de Centro de Atención a Usuarios** que quieren consolidar el servicio de Help Desk y que buscan un seminario más específico para coordinar y formar al personal implicado en estas tareas

Profesionales involucrados en el servicio técnico al usuario, como

**Responsables de Sistemas de Información, Atención al Cliente Interno, Control y Calidad y Comunicación**

## Con la colaboración de



10% de descuento para los colegiados

Col·legi Oficial d'Enginyeria en Informàtica de Catalunya



10% de descuento para los asociados de AI2 que se inscriban a este evento



10% de descuento para los asociados de ATI

## Media Partners



cibersur



## 1 Instructor de reconocido prestigio



### Mario García Domínguez

Licenciado en Sociología Industrial y Doctorado en Economía Aplicada por la UCM. Master en Organización y Métodos de Ernst & Young. Además ha realizado diversos cursos de

especialización en las áreas de metodología, de tecnología y de recursos humanos. Cuenta con 25 años de experiencia profesional en entornos relacionados con Tecnologías de la Información y desde hace 15 su relación con los centros de atención a cliente le ha llevado a estudiar e investigar en profundidad su funcionamiento, estructuras y relaciones, lo que le ha aportado una comprensión clara del binomio TI y procesos de negocio, siendo metodologías y "mejores prácticas" (ITIL, COBIT...) y las técnicas de dirección de personas (motivación, liderazgo...) el foco principal de especialización. Este conocimiento lo comparte con su participación en diversos eventos y foros.

### EXCELENTE por su puntuación en las anteriores ediciones

Conocimientos técnicos: 4,80 Nivel Interacción: 4,30  
(Nota: Puntuaciones de 1 a 5)

## Y Certified Technical Trainer por iiR España



Todos los instructores que poseen la certificación CTT por iiR España han sido previamente seleccionados tanto por su experiencia y colaboración en proyectos tecnológicos y de comunicaciones, como por su capacidad didáctica y habilidades de comunicación.

Este distintivo reconoce la destacada labor desempeñada como formador experimentado con iiR España y así mismo la valoración excelente de los propios asistentes.

En los Seminarios iiR en los que encuentre instructores avalados por la certificación CTT, ya sabe que el interés del tema así como la forma de presentarla está garantizado.

Un seminario iiR con un instructor CTT, le garantiza:

- ▶ Formación teórico- práctica de alta calidad
- ▶ Metodología interactiva en función de sus necesidades formativas
- ▶ Máximo nivel de satisfacción



## HORARIO

Recepción de los asistentes 9.15 h.

Apertura del Seminario 9.30 h.

Café 11.00 h.-11.30 h.

Almuerzo 14.00 h.-15.30 h.

Fin de la Jornada 18.30 h.

### MODULO **1** ORGANIZACION, ALCANCE Y GESTION DE LOS RR.HH. Y EL CONTROL DE LA CALIDAD como elementos primordiales del Help Desk/CAU

- La redefinición del Help Desk como punto de partida para la mejora del servicio
  - > Help Desk en la empresa: objetivos y necesidades de servicio
  - > Qué funciones posee el Help Desk dentro de la atención al usuario
  - > Qué función debe tener el Help Desk en la empresa
  - > Qué alcance tiene el soporte técnico que se ofrece y cómo definirlo
  - > Definición de la gestión de los recursos humanos y el control de la calidad como elementos primordiales del servicio Help Desk
- La comunicación como principio básico de la actividad
- Del soporte reactivo al soporte pro-activo
- Gestión de conflictos: elemento crítico del desempeño
- Condiciones de contratación
- Determinación del salario: modelos y criterios a comparar

### MODULO **2** Cómo gestionar el FACTOR HUMANO para aumentar la efectividad del servicio y conseguir un equipo motivado y estable

- La figura del Responsable del Help Desk: soft skills para el líder del equipo
  - > Cómo planear, controlar y gestionar el Help Desk como responsable del servicio
  - > Cómo detectar las necesidades de los usuarios del Help Desk
- Cómo realizar la selección del equipo humano para garantizar el cumplimiento de las funciones del Help Desk
  - > La asignación y reparto de tareas para una planificación eficaz del soporte técnico interno
  - > Cómo dimensionar el Help Desk para conseguir rapidez en la resolución de incidencias con los recursos humanos estimados
- La gestión del equipo del Help Desk en sintonía con la evolución de la empresa
- Motivación del equipo: técnicas más efectivas para conseguir un equipo motivado y evitar una elevada rotación dentro del Help Desk

### MODULO **3** LOS ACUERDOS DE SERVICIO (SLA) Desde la perspectiva de la gestión de nivel de servicio (SLM – ITIL)

- El establecimiento de los niveles de calidad a través de los acuerdos entre prestadores y receptores de servicios informáticos
  - > El reparto de los “papeles”
  - > La diferencia entre acuerdos por nivel de servicio (SLA-Service Level Agreements) y los acuerdos operacionales (OLA)

- Diseño del acuerdo de nivel de servicio
  - > Pasos para establecer un SLA
  - > Cambios en el SLA
  - > Cuando no establecer un SLA
  - > Preparación de informes y cuestionarios de calidad
  - > Desarrollo de un SLA: casos prácticos
- ¿Cómo medir la calidad?
  - > Definición de métricas
  - > Recolección de datos
  - > Enfoque de las acciones de mejora

### MODULO **4** ITIL APLICADO AL HELP DESK Relación entre proceso de negocio y servicio de soporte

- Qué procesos implantar para conseguir resultados a corto plazo
  - > Qué es ITIL – Conoce las diferencias entre la versión 2 y la versión 3
  - > Gestión de incidentes
  - > Gestión de problemas
- Mejores prácticas, beneficios y problemas potenciales
- ¿Cómo medir la calidad?
  - > Definición de métricas para los procesos de gestión de incidentes y gestión de problemas
  - > Recolección de datos
  - > Enfoque de las acciones de mejora

## Ejercicios Prácticos

A lo largo de todo el seminario se combinarán al 50% práctica y teoría. El instructor fomentará la participación del grupo de asistentes a través de ejercicios prácticos que completen y den soporte a la teoría impartida. Los temas, así como la dinámica de los ejercicios que se lleven a cabo, se adaptarán al perfil de los asistentes.

# HELP DESK/CAU

## Boletín de Inscripción

5

www.iir.es

MANERAS DE INSCRIBIRSE

▶ inscrip@iir.es  
▶ t: 902 12 10 15  
91 700 48 70

▶ f: 91 319 62 18  
▶ Príncipe de Vergara, 109  
28002 Madrid

Sí, deseo inscribirme a

CS0301

HELP DESK/CAU

Madrid, 9 y 10 de Junio de 2010

### PRECIO

1.599 € + 16% IVA



Ofertas no acumulables con otras promociones o descuentos

### iiR España y la ANCED le TRAMITAN SU BONIFICACION

Beneficiarse de las bonificaciones de la Fundación Tripartita para la Formación en Empleo-FTFE, nuestros cursos cumplen con el mínimo de horas exigido y además le proporcionamos toda la documentación necesaria para que el mismo sea bonificable

### Consulte precios especiales América Latina

Traiga su portátil y llévese toda la información

No puedo asistir. Estoy interesado en su documentación

### DATOS DEL ASISTENTE

¡Gracias por su inscripción!

NOMBRE	CARGO
EMAIL	MOVIL
EMPRESA	CIF
TELEFONO	FAX
QUIEN AUTORIZA SU ASISTENCIA	
RESPONSABLE DE FORMACION	

El Departamento de Atención al Cliente se pondrá en contacto con Vd. para completar su inscripción iiR le recuerda que la inscripción a nuestras jornadas es personal

### INFORMACION GENERAL

#### LUGAR DE CELEBRACION

Hotel Confortel Pío XII. Avda. Pío XII, 77. 28036 Madrid. Tel. 91 387 62 00.

#### CERTIFICADO DE ASISTENCIA

A todos los asistentes que lo deseen se les expedirá un Certificado Acreditativo de Asistencia a este evento.

#### CANCELACION

Si Vd. no puede asistir, tiene la opción de que una persona le sustituya en su lugar. Para cancelar su asistencia, comuníquenoslo con, al menos, 2 días laborables antes del inicio del evento. Se le enviará la documentación una vez celebrado el evento (\*\*\*) y le será retenido un 30% del precio de la inscripción en concepto de gastos administrativos. Pasado este periodo no se reembolsará el importe de la inscripción. iiR le recuerda que la entrada a este acto únicamente estará garantizada si el pago del evento es realizado antes de la fecha de su celebración.

(\*\* En caso de cancelación del evento por parte de iiR el asistente podrá elegir la documentación de otro evento)

Hasta 5 días antes, iiR se reserva el derecho de modificar la fecha de celebración del curso o de anularlo, en estos casos se emitirá un vale aplicable en futuros cursos o se devolverá el 100% del importe de la inscripción.

#### ALOJAMIENTO

Beneficiarse de la mejor tarifa disponible en el Hotel correspondiente y en los Hoteles de la cadena NH haciendo su reserva a través Viajes Iberia, email: madrid.claudiocoello73@viajesiberia.com o Tf: 914359765, indicando que esta Vd. inscrito en un evento de iiR España

#### TRANSPORTISTA OFICIAL

Los asistentes a los eventos que iiR España celebre en 2010 obtendrán un descuento del 40% en Business y del 45% en Turista sobre las tarifas completas en los vuelos con Iberia. En los vuelos operados por Air Nostrum obtendrán un 30% de descuento sobre tarifa completa en Business y Turista. La reserva y emisión se puede hacer en: SERVIBERIA (902 400 500), Oficinas de Ventas de IBERIA, la Web www.iberia.com/ferias-congresos o Agencia Viajes Iberia, indicando el Tour Code BTOIB21MPE0026

#### TRANSPORTE OFICIAL TERRESTRE

Los asistentes a los eventos que iiR España celebre en 2010 obtendrán un descuento del 30% en trenes de: Alta Velocidad-Larga Distancia, Alta Velocidad-Media Distancia y Cercanías-Media Distancia-Convenional. Beneficiarse de este descuento descargando el documento de asistencia en www.iir.es/renfe y presentándolo en cualquier punto de venta RENFE, al adquirir el billete.



## ¿Por qué elegir iiR?

iiR España es líder desde hace más de 20 años en el desarrollo y gestión de contenidos y eventos para empresas. Pertenecemos al **Grupo Informa plc**, el mayor especialista en contenidos académicos, científicos, profesionales y comerciales a nivel mundial. Cotizado en la Bolsa de Londres, el grupo cuenta con **10.500** empleados en **40 países**, **150 unidades operativas** y más de **120 líneas de negocio** distintas:

- + **12.000 eventos** a través de compañías como **iiR, IBC o Euroforum**
  - + **40.000 títulos académicos** en catálogo a través de marcas tan prestigiosas como **Taylor & Francis o Routledge**
  - Soluciones estratégicas de **performance improvement** a través de marcas tan reconocidas como **ESI Internacional, Achieve Global, Forum o Huthwaite**
- En España**, ofrece un servicio de formación e información integral con productos innovadores que, anualmente, eligen más de **8.000 profesionales**:
- **Programas presenciales**: + **500** seminarios, cursos, conferencias, encuentros y congresos de producción propia anuales
  - **Formación In Company**: + **200** cursos diseñados e impartidos de forma exclusiva para cada empresa
  - **Formación on line**: Written Courses, E-learning, Web Seminars, Eventos Virtuales y Documentación Técnica de alto valor añadido y contenido de máximo interés

Además, comparte sinergias de negocio con **Grupo Info**: empresa editora de las revistas técnicas Infomarine, Infopower, Infoenviro e Infodomus.

### ¿Sabe que iiR es mucho más que eventos? Descubra todos nuestros servicios

#### Formación In Company

Paloma Palencia

Tel. 91 700 06 80 • ppalencia@iirspain.com

#### Documentación On Line

Mª Rosa Vicente

Tel. 91 700 01 79 • Fax 91 141 36 15  
documentacion@iirspain.com

#### Acciones de patrocinio y eventos a medida

Nacho Flores

Tel. 91 700 49 05 • Móvil: 609 883 316 • sponsor@iir.es

#### Written Courses

Dpto. Customer Relations

Tels. 902 12 10 15 / 91 700 48 70 • emartin@iirspain.com

#### E-learning

Susana Conde

Tel. 91 700 42 75 • sconde@iirspain.com

#### Eventos Virtuales

Dpto. Sponsor

Tel. 91 700 49 05 • sponsor@iir.es

www.informa.com

www.iir.es

**Datos personales:** En cumplimiento con el artículo 5 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de Diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, le informamos de que los datos personales que aporte en el presente formulario serán incorporados a los ficheros de "Institute for International Research España, S.L.", debidamente inscritos ante la Agencia Española de Protección de Datos, y cuyas finalidades son la gestión y cumplimiento de la relación establecida como consecuencia de la inscripción en el evento a que hace referencia, así como la gestión por parte de iiR de la selección de los asistentes al mismo, así como la realización de envíos publicitarios acerca de las actividades, servicios, ofertas, promociones especiales y de documentación de diversa naturaleza y por diferentes medios de información comercial, además de la gestión de la información de la que se disponga para la promoción de eventos, seminarios, cursos o conferencias que pudieran resultar de interés para los inscritos, de acuerdo con las labores de segmentación y obtención de perfiles relativa a los mismos, todo ello al objeto de personalizar el trato conforme a sus características y/o necesidades. Mediante la presente, usted queda informado y consiente que sus datos puedan ser cedidos a patrocinadores, publicaciones, expositores en ferias u otros sujetos en base a la relación que iiR mantiene con los mismos para procurar una mayor eficiencia de la gestión de sus actividades. Para el ejercicio de los derechos de acceso, rectificación, cancelación u oposición de sus datos por parte de iiR, deberá remitir un escrito identificado con la referencia "Protección de Datos" a "Institute for International Research España, S.L.", con domicilio social en la calle Príncipe de Vergara nº 109, 28002 Madrid, en el que se concrete la solicitud y al que acompañe fotocopia de su Documento Nacional de Identidad.

## iiR Doc

iiR España le ofrece la documentación formativa más completa de su sector



#### Outsourcing

Para adquirirla, contacte con:

Mª Rosa Vicente • Tel. 91 700 01 79 • documentacion@iirspain.com • www.iir.es/doc

PDF