



> IT
EVO
LUTION

Plan de capacitación

Aranda SERVICE DESK ASDK

> www.arandasoft.com



Plan de capacitación Aranda SERVICE DESK ASDK

A continuación se detalla el plan de capacitación para la administración y manejo de la herramienta Aranda SERVICE DESK FULL.

La temática a realizar, se dividirá en 4 grupos de conocimiento así:

Introducción							
1	Instalación	2	Seguridad	3	Configuración y gestión	4	Reporteria
> Licenciamiento Aranda REGISTRY Aranda SERIAS		> Profile > Event log		> Blogick C/S > Blogick Web		> Aranda QUERY MANAGER	
> Conexión DB Tools Settings Aranda CMDB				> Consolas (c/s y web) Especialista			
> Servidor				> Consolas web usuarios Finales			
> Aranda SERVICES							

ETAPA I: INTRODUCCIÓN

PERFIL: Dirigido al personal que tiene a cargo la administración de la mesa de servicios y procesos ITIL de la organización.

DURACION: 1 Hora, se realiza en conjunto con las etapas II y III.

TEMÁTICA:

- Qué es ARANDA SERVICE DESK?
- Descripción técnica de su funcionamiento.
- Arquitectura.
- Instalación y configuración.
- Módulos que componen ARANDA SERVICE DESK su funcionamiento y parametrización.



ETAPA II: INSTALACIÓN

PERFIL: Dirigido al personal que tiene a cargo la administración de la Mesa de Servicio. Adicionalmente el personal de Instalación y manejo de Servidores.

DURACION: 2 Horas, se realiza en conjunto con las etapas I y II.

TEMÁTICA: Esta etapa, consiste en tratar todos los temas de configuraciones técnicas de la herramienta.

- **Licenciamiento:** Se incluyen todos los módulos usados desde la petición de licencias, metodología de licenciamiento y carga de seriales al sistema.
 - Solicitud de Seriales: www.arandasoft.com/serials
- **Tipos de Licencias**
 - Aranda Registry.
- **Configuración:** Se manejan los módulos encargados del manejo de Base de Datos y conexiones de la misma con los aplicativos.
 - Aranda DB Tools.
 - Settings.
 - Aranda Web Configuration-> Aranda File Server (AFS).
 - ASDK Web Configuration.
 - Actualización de Productos: www.arandasoft.com/kb.
- **Servidor:** se comentan los servicios instalados en el servidor y su aplicación en la herramienta.
 - Aranda Servicios.

ETAPA III: SEGURIDAD

PERFIL: A esta capacitación deberá(n) asistir la(s) persona(s), que tengan a cargo la Administración de los permisos de seguridad en la organización.

DURACION: 1 Hora, se realiza en conjunto con las etapas I y II.

TEMÁTICA: La etapa maneja los temas referentes a la administración de usuarios, permisos y accesos.

- Integración con LDAP o Directorio activo de Microsoft.
- Sincronización de usuarios.
- **Profile:**
 - Ingreso de usuarios.
 - Creación de grupos de permisos.
 - Gestión de usuarios.
 - Tipos de autenticación.
- **Eventlog:** Consola de auditoria y seguimiento a las acciones realizadas por los especialistas.

**ETAPA IV: CONFIGURACIÓN Y GESTIÓN**

PERFIL: A esta capacitación deberá(n) asistir la(s) persona(s), que tengan a cargo la administración de la herramienta de Aranda SERVICE DESK ASDK, definición de acuerdos de servicio, categorización de problemas, grupos de usuarios, etc. Es importante que los asistentes a esta capacitación conozcan muy bien el funcionamiento global del centro de servicios de la organización.

DURACION: 4 Horas.

TEMÁTICA:

- Base conceptual ITIL
- **ARANDA SERVICE DESK BLOGIK**

Consola de uso para el administrador, esta consola permite:

- Diferencias consola Web-C/S.
- Esquema Multiproyecto.
- Configuración de resumen.
- Flujos de estados para los casos.
 - Transiciones
 - Razones
 - Tiempos
- Creación de encuesta.
- Creación y asociación de grupos de especialistas para Aranda SERVICE DESK.
- Definición de matriz de prioridades.
- Asociación de usuarios al proyecto.
- Creación de Plantillas.
- Categorías.
 - Incidentes
 - Peticiones de servicio
 - Problemas
 - Cambios
 - Artículos
 - Catálogo de servicios
- Catálogo de Servicios.
 - Ciclo de vida del servicio
 - Información del servicio
 - Definición de SIA's, UC's, OLA's
 - Grupos de SLA's
 - Asociación de guiones
 - Campos adicionales
 - Asociación de Cls.



- Creación de calendarios.
- Creación grupo cliente.
- Asociación de usuarios al proyecto.
- Motor de Reglas.
 - Tipos de Reglas
 - Condiciones
 - Acciones
 - Reglas de Integración
- Configuración Servidor de Correo.
- Precasos (Interfaz de Usuario Final).
 - Creación de casos vía web
 - Asignación automática de casos
 - Balanceo de casos
 - Cierre de casos
- Otras utilidades (banner, noticias, vistas, campos adicionales).
- Gestión de licencias de SERVICE DESK.
- Definición de proveedores y compañías.
- Activar proyecto.

PERFIL: A esta capacitación deberá(n) asistir la(s) persona(s), que gestionen SERVICE DESK, en el registro, consultas, edición, cierre de casos, etc. Duración 3 horas.

- **CONSOLA FRONT END**

- Registrar casos (incidentes, problemas, cambios, peticiones de servicio)
- Enrutar casos
- Consultar casos
- Consultar soluciones
- Cerrar casos
- Visualizar alarmas
- Visualizar casos registrados por web
- Editar casos (Ciclo de vida, historial de avances)
- Ver casos de todos los usuarios
- Anular casos
- Visualizar histórico de casos
- Integración en Aranda ASSET MANAGEMENT AAM
- Visualización de reportes
- Adjuntar y eliminar archivos
- Enviar casos por mail
- Creación y consulta de plantillas



- **CONSOLA WEB (Usuario Final)**
 - Registrar casos (incidentes, requerimientos o cambios).
 - Enrutar caso.
 - Consultar casos.
 - Consultar soluciones.
 - Cerrar casos.
 - Crear anotaciones a los casos.
 - Encuesta de satisfacción.

Durante la Sesión de Gestión en Consolas, las tres primeras serán teóricas y las otras tres horas serán prácticas, en donde se realizarán ejercicios de creación, documentación, enrutamiento, y consulta de casos entre los diferentes especialistas que asistan a la misma.

NOTA: Para los especialistas de segundo y tercer nivel en adelante la capacitación tiene una duración de 2 horas y los tópicos a revisar son los siguientes:

- Alcance de Aranda SERVICE DESK.
- Enrutar caso.
- Consultar casos.
- Consultar soluciones.
- Visualizar alarmas.
- Visualizar casos registrados por web.
- Editar casos.
- Crear anotaciones.
- Visualizar histórico de anotaciones.
- Cambio de contraseña.
- Adjuntar y eliminar archivos a los casos.
- Enviar casos por mail.
- Manejo de texto enriquecido.
- Exportar consultas.



ETAPA V: REPORTE

PERFIL: A esta capacitación deberá(n) asistir la(s) persona(s), que realicen las tareas de visualización de información, realización de filtros, informes, y reportes gráficos y escritos.

DURACION: 1 Hora.

TEMÁTICA:

Query Manager (Web)

- Análisis de categorías, tipos y estados.
- Diseño de reportes.
- Tipos de acciones.
- Edición de un reporte.
- Generación de gráficos.
- Publicación de reportes
- Asignación de Permisos

Sesión de Ejercicios prácticos duración: 90 minutos