

# HP Service Desk 5.x Software: Administration I

## UC328S



### Objetivo

Al completar este curso el participante será capaz de:

- Utilizar y administrar las interfaces de Service Desk.
- Configurar el entorno técnico Service Desk.
- Usar llamadas de servicio, Incidentes, Problemas, Cambios, Elementos de Configuración, Organización, personas, proyectos y órdenes de trabajo.
- Crear acciones personalizadas, formas, reglas, vistas y templates.
- Usar y administrar agendas, tablas de códigos y campos.
- Construir y mantener cuentas Service Desk, roles y folders.

### Dirigido a

Administradores, quienes estén gestionando el producto Service Desk 5.x.

### Pre-requisitos

ITIL Foundation for IT Service Management (H1846S) o experiencia equivalente.

### Temas principales

- Introducción.
- Presentando las interfaces de usuario Service Desk.
- Usando la consola HP Software.
- Usando la consola web.
- Usando la interface de Service Pages.
- Capacidades y flujo de procesos.
- Usando Service Desk para Gestión de la Organización.
- Usando Service Desk para Gestión de Incidentes.
- Bienvenido a la configuración de Service Desk Software.
- Configurando campos, tablas de código, campos requeridos y auditoria.
- Creando formatos y templates.
- Creación y personalización de vistas.
- Construyendo acciones y aplicaciones.
- Creando cuentas, roles y folders.
- Configuración HP Software: Misceláneos.
- Arquitectura de Service Desk.
- Usando Service Desk para la Gestión de la Configuración.
- Usando Service Desk para la Gestión de Problemas.
- Usando Service Desk para la Gestión de Cambios.

- Creando y usando calendarización.
- Administrando paginas de servicio.
- Reportes básicos Service Desk.
- Usando configuration export.

**Duración** 5 días

## Inscripciones e informes

Centro de Telemarketing:

**01 800 501 2611** desde el interior de la República

**5258 4787** desde la Ciudad de México

## Internet

e-mail:

**hpeducacional@hp.com**

url:

**www.hp.com.mx/educacion**