



HP OpenView Service Desk 5.x Administration I UC328s

Objetivo

Este curso proporciona las habilidades de operación y administración para el producto HP Openview Service Desk 5.x. Con énfasis en la configuración de la aplicación, personalización, seguridad e implementación.

El curso cubre el uso de SD para administrar llamadas de servicio, incidentes, elementos de configuración, ordenes de trabajo, problemas, cambios, personas, organizaciones, grupos de trabajo, acuerdos de nivel de servicio y servicios.

Aplicar los procesos de cambios, configuración, incidentes, problemas y gestión de nivel de servicios a Service Desk basados en ITIL.

Dirigido a

Administradores, coordinadores de la aplicación HP OpenView Service Desk.

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 Openview
- Usando la consola web
- Usando los Service Pages
- Capacidades y flujo de procesos
- Usando SD para Gestión de la Organización
- Usando SD para Gestión de Incidentes.
- Bienvenido a la configuración OV.
- Configurando campos y tablas de código
- Creando formatos y templates.
- Definición y personalización de vistas.
- Construyendo acciones y aplicaciones.
- Instrumentación de procesos usando Bases de Datos y reglas de interfaz de usuario
- Creación de folders, roles y cuentas.
- Configuraciones diversas de OV
- Arquitectura de Service Desk
- Usando SD para Gestión de la Configuración
- Usando SD para Gestión de Problemas.
- Usando SD para Gestión de Cambios
- Creando y usando calendarios
- Administración de Service Pages.

- Informes básicos Service Desk
- Configuration Exchange.

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