

CURSO CA Administración de Service Desk

INFORMACIÓN DEL CURSO

IT BUSINESS SOLUTIONS

Nombre del curso CA Administración de Service Desk

1. Objetivos generales.

Este curso fue diseñado para la capacitación del personal responsable de la administración y el mantenimiento de la aplicación CA Service Desk.

El contenido del curso le proveerá de la información y el conocimiento necesario para tomar propiedad de las actividades de administración del producto, tales como: configuración de las principales funcionalidades, administración de datos, respaldos y de la seguridad.

2. Objetivos específicos.

1. Obtener las herramientas necesarias para administrar y configurar la aplicación Service Desk Manager.
2. Conocer la arquitectura de la aplicación para poder gestionar la disponibilidad del servicio.
3. Lograr que los participantes sean capaces de modificar las opciones administrativas que dan soporte a los procesos configurados en Service Desk.
4. Lograr que los participantes sean capaces de utilizar CA Service Desk Manager para implementar, gestionar e imponer la provisión de servicios.

3. Contenido.

- a. Módulo 1: Administración de CA Service Desk
- b. Módulo 2: Estructura de Datos del Negocio
- c. Módulo 3: Implementación de Seguridad
- d. Módulo 4: Consultas Almacenadas y Panel de Resultados
- e. Módulo 5: Autoservicio y Gestión de Conocimiento
- f. Módulo 6: Gestión de Datos (MDB)
- g. Módulo 7: Notificaciones
- h. Módulo 8: Tipos de Servicios (SLA)
- i. Módulo 9: Encuestas
- j. Módulo 10: Solución de problemas en CA Service Desk

4. Modalidad.

Presencial o Virtual.

5. Distribución del tiempo.

Cuarenta (40) horas.

8. Métodos de enseñanza

- **Método expositivo.** El facilitador transmite los contenidos y el alumno tiene un papel receptivo.
- **Simulación.** Sitúa al alumno en un contexto que imite algún aspecto de la realidad y en establecer en ese ambiente situaciones, problemáticas o reproductivas, similares a las que él deberá enfrentar en el ámbito emprendedor.

9. Evaluación.

Se realizan ejercicios para evaluar el contenido de cada módulo.
INCLUYE CERTIFICADO.