

helppeople Master's Degree



Implementación

- Reglas del juego



Reglas de Juego

En esta sesión es donde veremos cada uno de los temas que se darán durante la implementación de la Mesa de Servicios.

Aquí dejaremos claro cuál será la URL del cliente:

Cliente.helppeoplecloud.com



Temario

- Configuración inicial – Información organizacional
- Creación de usuarios, roles, grupos de trabajo
- Catálogo de servicios y ANS
- Alcance técnico y requisitos del mail service, Notificaciones.
- Gestión de Flujos y Automatizaciones:
- Gestión de Activos y Configuraciones
- Bienvenida a Soporte
- Capacitaciones Grupales – Sesiones de aprovechamiento

Configuración Inicial

Corresponde a la Sesión #2 la configuración inicial dentro de la herramienta de helppeople. Aquí definiremos ¿Quiénes solicitarán el soporte?, ¿Cuál es el nombre de la empresa?, ¿Cuáles son las gerencias y Departamentos de la organización? ¿Cuáles son los cargos y ubicaciones de tu organización?

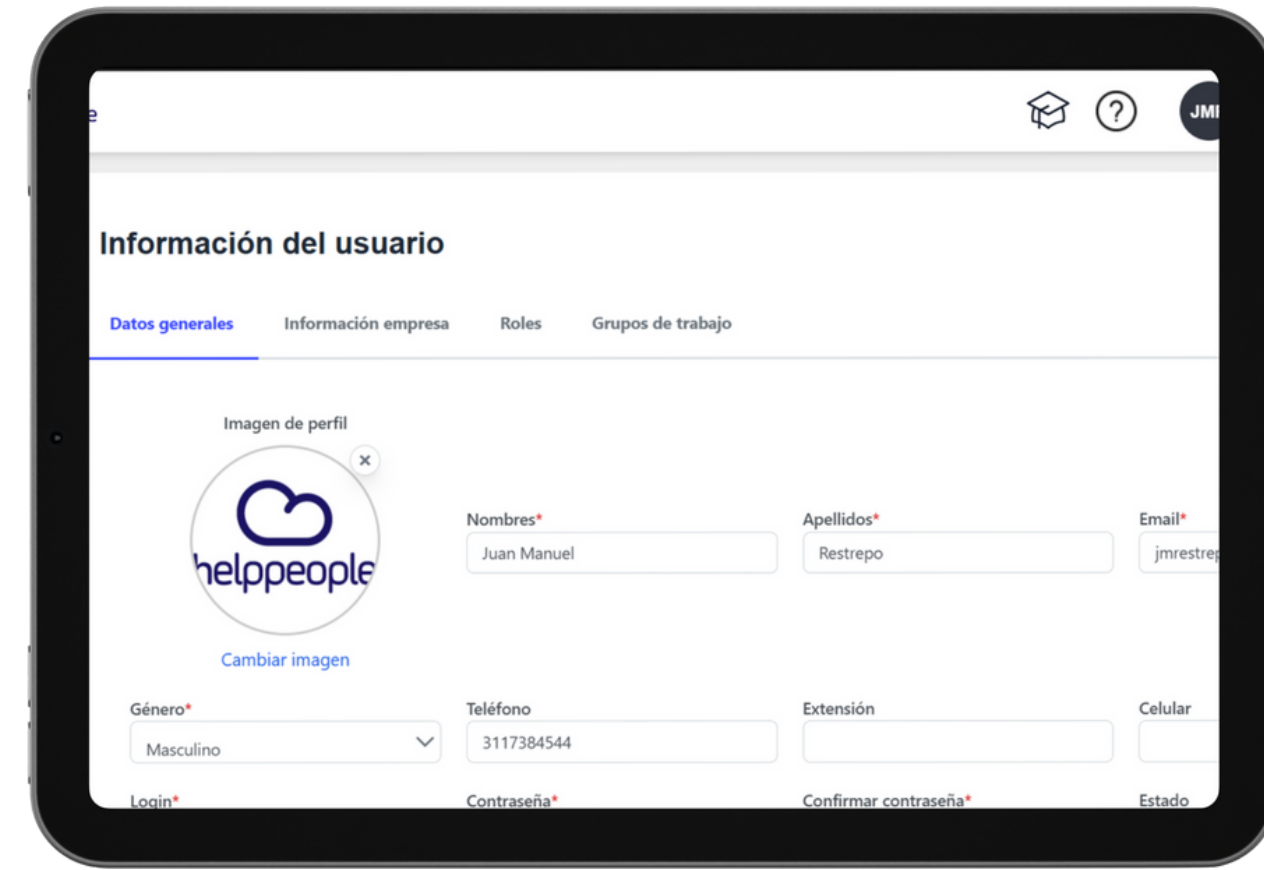
Esta configuración nos abrirá paso a la siguiente sesión donde podremos realizar la configuración de los usuarios.



Creación de Usuarios

Gestión de Usuarios

En esta sesión realizaremos la carga o sincronización de usuarios a nuestra herramienta, en helppeople tenemos 3 metodos de creación usuarios:



The screenshot shows a tablet displaying the 'Información del usuario' (User Information) form. The form has tabs for 'Datos generales', 'Información empresa', 'Roles', and 'Grupos de trabajo'. The 'Datos generales' tab is active. It includes a profile picture section with the helppeople logo and a 'Cambiar imagen' link. Below this are fields for 'Nombres*' (Juan Manuel), 'Apellidos*' (Restrepo), and 'Email*' (jmrestrepo). Further down are fields for 'Género*' (Masculino), 'Teléfono' (3117384544), 'Extensión', 'Celular', 'Login*', 'Contraseña*', 'Confirmar contraseña*', and 'Estado'.



01. Control de Usuarios

Aquí podremos realizar la creación uno a uno de usuarios y además una carga masiva por medio de un excel



02. DA Local

Aquí mediante una API nos podremos conectar al directorio activo del cliente y realizar la sincronización de usuarios



03. Azure

Aquí mediante la creación de un registro de aplicación en el azure de cliente nos podremos conectar y sincronizar usuarios

Catologo de Servicios y ANS

En esta sesión aprenderemos a crear y configurar un catálogo de servicios, así como establecer los acuerdos de niveles de servicio (SLA). Esto nos permitirá garantizar un funcionamiento eficiente y alineado con los objetivos operativos de nuestra organización.



Catalogo de Servicios

Servicios que prestará nuestra mesa de servicios.



SLA's

Tiempo de respuesta de nuestras solicitudes.

Automatizaciones y Flujos

Dentro de helppeople tenemos diferentes funcionalidades que nos permiten automatizar procesos y flujos de trabajo. Para nosotros es esencial agilizar procesos lentos por eso tenemos 3 formas de poder realizar la creación y automatización de flujos de trabajo las cuales son:



SMARTFLOW

Nos permite la creación de flujos con bifurcaciones o condicionales



AUTOMATIZACIONES

Esta funcionalidad está diseñada para la creación de flujos lineales



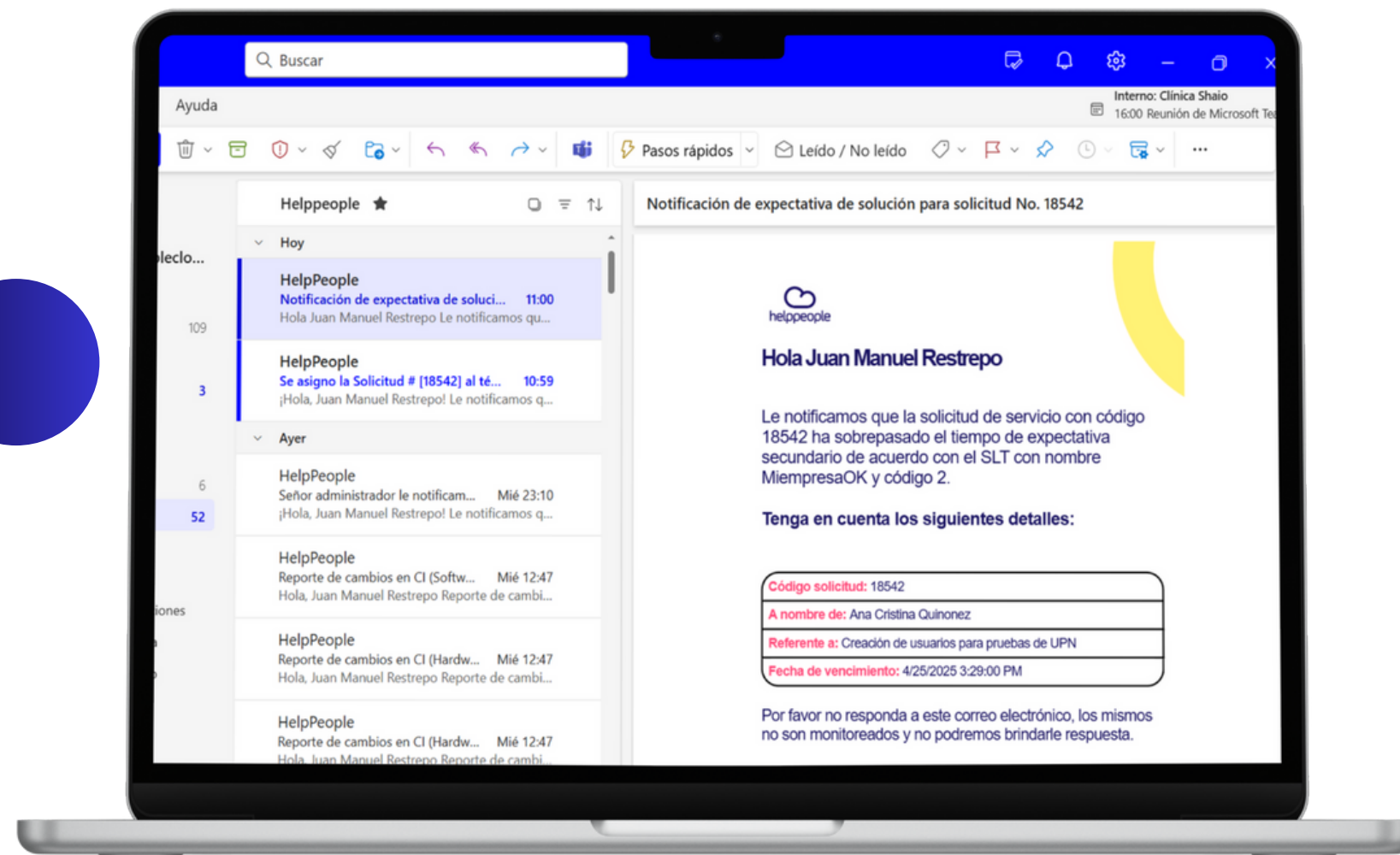
BOT DE ASIGNACIONES

El Bot de Asignaciones nos permite una asignación automática de solicitudes

Mail Services y Notificaciones

Mail services es un servicio de helppeople que nos permite la radicación de solicitudes via correo electronico tomando el asunto, descripción y adjutos del correo para realizar la radicación de la solicitud

Además tenemos un servicio de notificaciones sobre la gestión realiada en la herramienta. Estas notificaciones son configurables y además de eso son usadas en varios modulos de la herramienta.



Administración CI's

Este módulo nos permite la visualización de los activos, su configuración y además de eso realizar toda la gestión.

Nuevo CI

Este módulo es donde se realiza la creación de los usuarios tecnológicos y no tecnológicos.

Control de licenciamiento

Aquí podremos ver todos los softwares instalados en nuestros equipos, se suben automáticamente por el agent cloud o en su caso carga manualmente.



Gestión de Activos



La Gestión de Activos de TI es una práctica fundamental dentro de ITIL que se encarga de controlar, proteger y optimizar el ciclo de vida de los activos tecnológicos de una organización, desde su adquisición hasta su disposición final.



Dentro de helppeople realizamos la gestión de activos tecnológicos como los no tecnológicos. Además de eso contamos con agentes de escaneo que nos permiten gestionar activos de una manera más rápida y eficiente.