

Programa de Capacitación Discovery

© LEVER IT CORP. 2009



Your IT Asset Management
One solution + infinite possibilities

© LEVER IT CORP. 2009.
Todos los derechos reservados.
<http://www.leverit.com>



DISCOVERY EARNING es nuestra plataforma de capacitación dirigida a todos nuestros distribuidores, canales y clientes. Nuestro principal objetivo es que cada estudiante obtenga las capacidades necesarias para aprovechar al máximo todo el potencial de Discovery en cualquier entorno empresarial.

Aplicamos en nuestra plataforma el concepto de *GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO*, proporcionamos información para que nuestros usuarios la transformen en Conocimiento mediante la interpretación y la aplicación que hagan de los conceptos dentro de su organización.

VENTAJAS:

- El aprendizaje en un proceso colaborativo y de comunicación constante en el que no sólo intervienen el profesor y estudiante, se convierte en una comunidad de aprendizaje al tener las herramientas para compartir experiencias, dudas, ideas y temas de interés.
- El estudiante escoge cuando accede a los cursos.
- Formación flexible y con variedad de contenidos

¿QUÉ ENCONTRARÁ EN NUESTRA PLATAFORMA DE CAPACITACIÓN?

A través de talleres prácticos, videos explicativos, manuales y guías el estudiante podrá aprender fácilmente desde la implementación de la plataforma Discovery hasta la administración y gestión avanzada de información, creación de reportes, gráficos dinámicos, vistas de información gerencial, según requiera.

Nuestro plan de capacitación está dividido en niveles especializados por competencia empezando en un nivel 0 o introductorio hasta los niveles avanzados de administración de la plataforma Discovery y/o de Gestión de Service DESK.

Consulte en la siguiente sección los **contenidos de nuestro plan de capacitación.**

Contenidos programa de capacitación Discovery

NIVEL 0	CONTENIDO	RECURSOS DISPONIBLES	A QUIEN VA DIRIGIDO	FINALIDAD
INTRODUCCIÓN A DISCOVERY	A. INTRODUCCIÓN 1. Características generales de Discovery: 2. Versiones Discovery. 3. Generalidades del funcionamiento de la plataforma Discovery: Generalidades de funcionamiento del Servidor y del Agente Discovery.	1. DOCUMENTACIÓN DE APOYO: <ul style="list-style-type: none"> • Descriptivo de versiones. • Introducción a Discovery. • Introducción a Service DESK. 	Usuarios Discovery con <i>perfil operativo**</i> : <ul style="list-style-type: none"> • Ejecuta las tareas de despliegue del agente Discovery en la red local. • Aplica actualizaciones a las estaciones cliente. • Asesor de Service Desk en primer nivel* Usuarios Discovery con <i>perfil Administrador**</i> : <ul style="list-style-type: none"> • Ejecución de operaciones remotas por medio de las herramientas Discovery. • Creación de grupos de control remoto. • Creación y administración de grupos de políticas. • Gestión de base de conocimiento * • Atención de Service DESK en segundo nivel* • Ejecución de tareas administrativas asignadas por el administrador general Usuarios Discovery con <i>perfil SuperAdministrador (SuperUsuario)**</i> : <ul style="list-style-type: none"> • Administración de vistas de información. • Creación de grupos de control remoto. • Creación y administración de grupos de políticas. • Gestión de información: Edición de Reportes y Traductor de software. • Gestión de alarmas. • Creación de tareas para ejecución con comandos. • Administración de información del Service DESK.* • Configuración y edición del Service DESK.* 	El estudiante al terminar el análisis de la documentación disponible en éste nivel entenderá y reconocerá las características y diferencias entre las versiones de Discovery, además de comprender las generalidades del funcionamiento de la plataforma Discovery.
	* Si aplican funciones de Service DESK. ** Las funciones para cada tipo de usuario pueden cambiar de acuerdo a las necesidades en cada organización.			

NIVEL 1	CONTENIDO	RECURSOS DISPONIBLES	A QUIEN VA DIRIGIDO	FINALIDAD
INSTALACIÓN DE LA PLATAFORMA DISCOVERY	A. INSTALACIÓN DEL SERVIDOR DISCOVERY: 1. Aspectos básicos de implementación: Consideraciones de infraestructura mínima para la implementación del servidor y agente Discovery. 2. Instalación del Servidor. 3. Registro del Servidor. 4. Descripción general de los servicios del Servidor e inicio de la configuración del Agente Discovery.	1. CURSOS ELEARNING (TALLERES PRÁCTICOS): <ul style="list-style-type: none"> • INSTALACIÓN DEL SERVIDOR DISCOVERY. • CONFIGURACIÓN DEL AGENTE DISCOVERY. 2. DOCUMENTACIÓN DE APOYO: <ul style="list-style-type: none"> • Manual de instalación en motor de BD ACCESS. • Manual de instalación en motor de BD SQL. • Manual de instalación en motor de BD ORACLE. • Manual de configuración del Agente Discovery (Módulo 	Usuarios Discovery con <i>perfil operativo**</i> : <ul style="list-style-type: none"> • Ejecuta las tareas de despliegue del agente Discovery en la red local. • Aplica actualizaciones a las estaciones cliente. • Asesor de Service Desk en primer nivel* * Si aplican funciones de Service DESK. ** Las funciones para cada tipo de usuario pueden cambiar de acuerdo a las necesidades en cada organización.	El estudiante al terminar el análisis de la documentación disponible y de los talleres prácticos en éste nivel debe estar en capacidad de realizar de forma correcta: <ul style="list-style-type: none"> • Instalación del servidor Discovery y su activación. • Configuración e instalación del agente Discovery en entornos Windows y Linux • Instalación de consola remotas Discovery.

	<p>configurador de Agentes Agent Config)</p> <ul style="list-style-type: none"> Manual de uso del módulo Remote installer Manual de instalación del Agente Discovery en el entorno Windows. (Módulo de) Manual de instalación del Agente Discovery en el entorno Linux. Manual de instalación de consola remota Discovery
--	--

NIVEL 2	CONTENIDO	RECURSOS DISPONIBLES	A QUIEN VA DIRIGIDO	FINALIDAD
SERVICIOS DEL SERVIDOR DISCOVERY	<p>A. FUNCIONES BÁSICAS Y ADMINISTRACIÓN DE LOS SERVICIOS DEL SERVIDOR DISCOVERY:</p> <ol style="list-style-type: none"> DATASERVTASKDIS <ul style="list-style-type: none"> Dataserv SCHEDULERTASK <ul style="list-style-type: none"> Scheduler KEEPERTASK <ul style="list-style-type: none"> Keeper TRANSPORT <ul style="list-style-type: none"> Transport Bridge SLEEPY 	<ol style="list-style-type: none"> CURSOS ELEARNING (TALLERES PRÁCTICOS): No hay talleres prácticos en éste nivel, pero se incluye el uso de las funciones de los servicios en el Nivel de Administración de la plataforma Discovery. DOCUMENTACIÓN DE APOYO: <ul style="list-style-type: none"> Manual servicios del Servidor Discovery. 	<p>Usuarios Discovery con <i>perfil Administrador**</i>:</p> <ul style="list-style-type: none"> Ejecución de operaciones remotas por medio de las herramientas Discovery. Creación de grupos de control remoto. Creación y administración de grupos de políticas. Gestión de base de conocimiento * Atención de Service DESK en segundo nivel* Ejecución de tareas administrativas asignadas por el administrador general. <p>Usuarios Discovery con <i>perfil SuperAdministrador (SuperUsuario)**</i></p> <ul style="list-style-type: none"> Administración de vistas de información. Creación de grupos de control remoto. Creación y administración de grupos de políticas. Gestión de información: Edición de Reportes y Traductor de software. Gestión de alarmas. Creación de tareas para ejecución con comandos. Administración de información del Service DESK.* Configuración y edición del Service DESK.* <p>* Si aplican funciones de Service DESK. ** Las funciones para cada tipo de usuario pueden cambiar de acuerdo a las necesidades en cada organización.</p>	<p>El estudiante al terminar el análisis de la documentación disponible debe poder administrar de forma correcta las funciones disponibles en los servicios del Servidor Discovery y entender sus aplicaciones para la administración de la plataforma Discovery.</p>

NIVEL 3	CONTENIDO	RECURSOS DISPONIBLES	A QUIEN VA DIRIGIDO	FINALIDAD
ADMINISTRACIÓN DE LA PLATAFORMA DISCOVERY	<p>A. ADMINISTRACIÓN DE LA CONSOLA DISCOVERY:</p> <ol style="list-style-type: none"> Ingreso a la consola Descripción de la consola Discovery Hawk: <ul style="list-style-type: none"> Ventanas de Navegador, opciones de rejilla y gráfico. Herramientas de Navegador, rejilla y gráfico. Carpetas. Explicación de las características y funciones de cada carpeta dentro de la consola de administración. <ul style="list-style-type: none"> Administración de Información. 	<ol style="list-style-type: none"> CURSOS ELEARNING (TALLERES PRÁCTICOS): <ul style="list-style-type: none"> ADMINISTRACIÓN DE USUARIOS, GRUPOS Y PERFILES. AYUDA REMOTA: CONTROL Y OPERACIONES REMOTAS. CREACIÓN DE VISTAS DE INFORMACIÓN. CREACIÓN DE EDITABLES CREACIÓN DE GRÁFICOS DINÁMICOS (DASHBOARD) CREACIÓN DE REPORTES (RTF). DISEÑO DE ENCUESTA. CREACIÓN DE ALARMAS. Alarmas de cambios en BDD 	<p>Usuarios Discovery con <i>perfil Administrador**</i>:</p> <ul style="list-style-type: none"> Ejecución de operaciones remotas por medio de las herramientas Discovery. Creación de grupos de control remoto. Creación y administración de grupos de políticas. Gestión de base de conocimiento * Atención de Service DESK en segundo nivel* Ejecución de tareas administrativas asignadas por el administrador general. 	<p>El estudiante al terminar los talleres prácticos y realizar el análisis de la documentación disponible debe poder administrar de forma correcta la plataforma Discovery, entender el alcance de las funciones del servidor y gestionarlo de acuerdo a las necesidades de la organización.</p>

- **Dashboard.**
 - **BDatos.**
 - **Reportes.**
 - **Administración.** Funciones (Eliminar CPU, Administración de Usuarios, Control Remoto, Políticas).
 - **Ayuda Remota.** Herramientas Configuración de ayuda remota.
 - **SQL.**
 - **Traductor.**
 - **Alarmas.**
 - **Service DESK.** * Para esta carpeta sólo se explica la generalidad de su contenido, en más detalle en el manual de administración del Service DESK.
- Alarmas avanzadas (eventos) CREACIÓN DE POLÍTICAS.
- 2. DOCUMENTACIÓN DE APOYO:**
- Manual de administración de la consola Discovery
 - Manual de Diseño de encuesta.
 - Manual de Comandos Discovery.
 - Manual de uso del módulo Policy.
- Usuarios Discovery con *perfil SuperAdministrador (SuperUsuario)***
- Administración de vistas de información.
 - Creación de grupos de control remoto.
 - Creación y administración de grupos de políticas.
 - Gestión de información: Edición de Reportes y Traductor de software.
 - Gestión de alarmas.
 - Creación de tareas para ejecución con comandos.
 - Administración de información del Service DESK.*
 - Configuración y edición del Service DESK.*

* Si aplican funciones de Service DESK.
 ** Las funciones para cada tipo de usuario pueden cambiar de acuerdo a las necesidades en cada organización.

B. ENCUESTA:

1. Generalidades y funciones.
2. Diseño y aplicación
3. Cambios y edición de encuesta.

C. GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN:

1. **Vistas de Información:**
 - Creación de consultas y editables.
 - Modificación de vistas.
2. **Creación de Reportes.**
3. **Creación de Gráficos dinámicos (Dashboard)**
4. **Traductor de Software**

D. COMANDOS DISCOVERY PARA EJECUCIÓN DE TAREAS :




1. **Tipos de comandos y aplicaciones.**
2. **Creación de órdenes.**
3. **Envío de ejecución de comandos.**

E. POLÍTICAS:

1. **Uso del módulo POLICY**
2. **Creación de políticas.**
3. **Aplicación y desactivación de políticas**

F. ALARMAS:

1. **Generalidades**
2. **Funciones para alarmas en el servicio SchedulerTask y en el servicio KeeperTask.**
 - Configuraciones
 - Notificaciones
3. **Creación de alarmas de cambios en BDD.**
4. **Creación de alarmas avanzadas**
 - Alarma para eliminación de estaciones en la BD.
 - Alarmas relacionadas con consultas de información del sistema.
 - Alarmas para ejecución de tareas a través de comandos.

NIVEL 4	CONTENIDO	RECURSOS DISPONIBLES	A QUIEN VA DIRIGIDO	FINALIDAD
SERVICE DESK	<p>A. SERVICE DESK PARA USUARIO FINAL UTILIZANDO EL ICONO </p> <p>1. Opciones de Service DESK para el usuario final:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reportar un Problema. • Cómo Adjuntar Archivos. • ¿Cómo va la solución? • Soluciones Posibles. • Cambiar usuarios. • Tomar Foto del Monitor. • Grabar un Video. • Cómo grabar un video. • Agregar Observaciones. • Reproducir un video. • Notificaciones y Calificación. <p>B. CONFIGURACIÓN Y EDICIÓN DEL SERVICE DESK:</p> <p>1. Asesores, grupos y disponibilidad:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Asignación de Asesores. • Creación de Grupos. • Disponibilidad. <p>2. Horarios y Calendarios:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Creación de Horarios. • Creación de Calendarios. <p>3. Configuración del Conocimiento:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Definición de Temas y Subtemas. • Creación de la Base de Conocimiento. <p>4. Service Level Agreements SLAs (Acuerdos de niveles de servicios):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gestión de SLAs. • Niveles de Servicio. <p>5. Operaciones con reportes: Asignación de Reportes</p> <ul style="list-style-type: none"> • No asignados. • Traspaso de Reportes. <ul style="list-style-type: none"> - Transferir Reporte. - Pausa. - Subir Nivel Asesor. - Flujo de Asignación. <p>6. Edición de Calificaciones.</p>	<p>1. CURSOS ELEARNING (TALLERES PRÁCTICOS):</p> <ul style="list-style-type: none"> • UTILIZANDO EL ICONO  • ASESORES, GRUPOS Y DISPONIBILIDAD. • HORARIOS Y DISPONIBILIDAD. • CONFIGURACIÓN DE CONOCIMIENTO. • GESTIÓN DE SLAs. • OPERACIONES CON REPORTES. • CALIFICACIÓN DE REPORTES (ADMINISTRADOR SERVICE DESK). • ATENCIÓN DE REPORTES (ASESOR DE SERVICE DESK) <p>2. DOCUMENTACIÓN DE APOYO:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manual de usuario final para de ServiceDESK (web) • Manual de Administración de ServiceDESK. 	<p>1. Usuarios Discovery con <i>perfil Asesor de Service DESK (Atención de Reportes en primer nivel)*.</i></p> <p>2. <i>Usuarios Discovery con perfil Administradores de Service DESK (Encargados de la edición soluciones para ServiceDESK y/o atención de reportes con operaciones avanzadas –Trasposos de tickets, pausa de tiempo de tickets)*.</i></p> <p>3. <i>SuperAdministradores de ServiceDESK (Encargado de la administración de la información de ServiceDESK y Configuración y Edición del ServiceDESK)*.</i></p> <p>* Las funciones para cada tipo de usuario pueden cambiar de acuerdo a las que sean definidas por cada organización.</p>	<p>El estudiante al terminar el análisis de la documentación disponible y de los talleres prácticos en éste nivel debe estar en capacidad de realizar de forma correcta:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Para <i>Usuario final:</i> Utilizar de forma correcta las opciones disponibles en el icono de petición de ayuda o autoayuda.  • Para <i>Usuarios Administradores:</i> Realizar las configuraciones a las que tenga acceso de acuerdo a su perfil de forma correcta y de acuerdo a las necesidades propias de la organización y realizar la atención de los reportes haciendo uso de las herramientas proporcionadas por Discovery. • Para <i>Usuarios SuperAdministradores:</i> Administrar y gestionar el Service DESK de forma eficiente, de forma tal que el servicio prestado al usuario final sea oportuno y satisfactorio.
	<p>C. ATENCION DE REPORTES:</p> <p>1. Interfaz y descripción de campos.</p> <p>2. Herramientas para Atención de Reportes.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nuevo Reporte. <ul style="list-style-type: none"> - Usando. - Via Telefónica. - Via Email. • Atender Reporte. • Base de Conocimiento. • Pausa. • Ver últimos Cambios. 			

