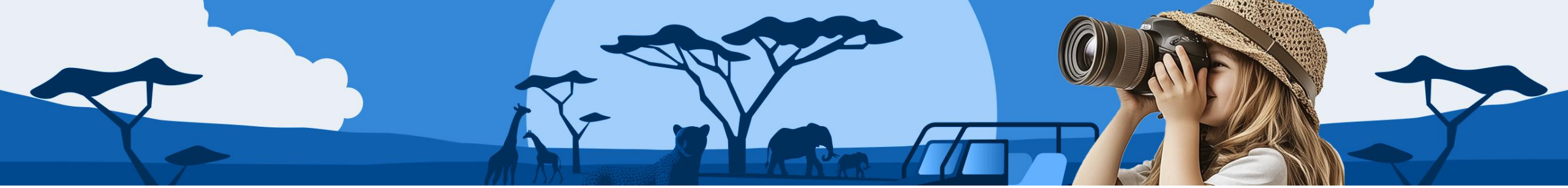
safaribootcamp

Proactivanet safari bootcamp

Oferta formativa para Clientes

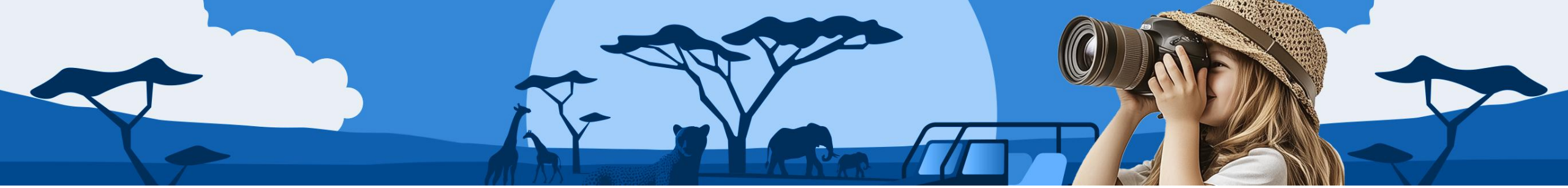
Inicia tu viaje con Proactivanet, y elige el safari que mejor se adapte a tus necesidades.



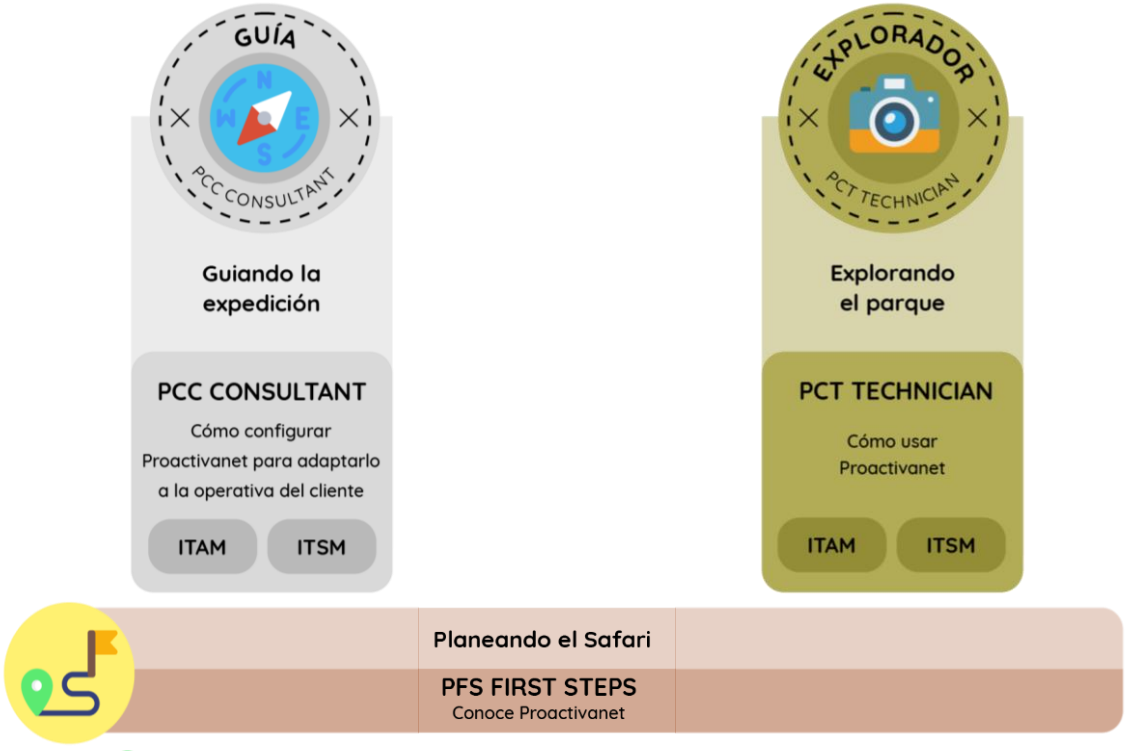
Proactivanet safari bootcamp dispone de distintos **programas formativos**, que te ayudarán a ampliar tu conocimiento de la solución, adaptándose a tu perfil (usuario, consultor, administrador,...).

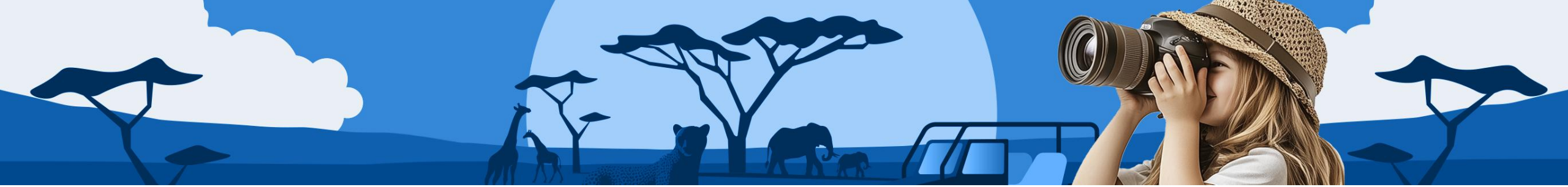
Nuestro objetivo es ofrecerte el apoyo y los recursos necesarios para que desarrolles los **skills** requeridos, en función del momento en que interactúes con Proactivanet.

- **Configurando la herramienta** para adaptarla a la operativa concreta de la organización
- **Usando** la solución como parte de tu día a día



Estos son los skills a desarrollar en función de tu perfil profesional





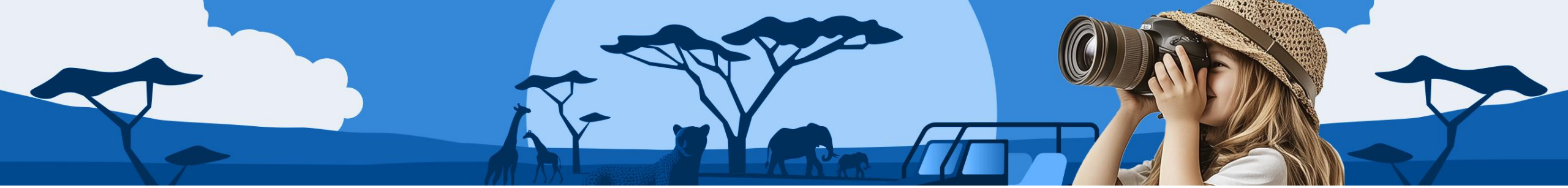
Súmate a esta aventura, y adapta tu safari a tu perfil profesional.

Cada explorador tiene su propio camino. Según tu rol en el ecosistema Proactivanet, elige un itinerario de aprendizaje diseñado para ti.

Prepárate, ajusta tu objetivo y sigue la ruta que te llevará a dominar la sabana del ITSM.

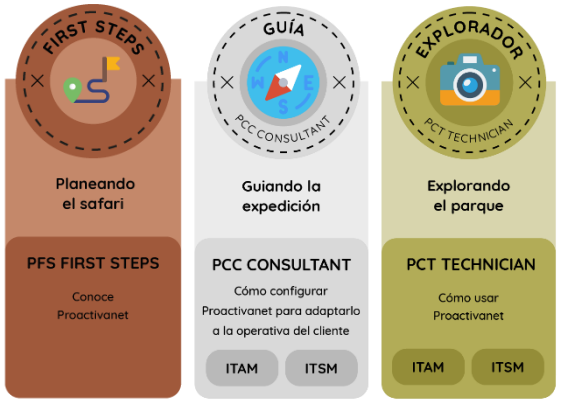
Clientes

El Explorador del Día a Día



Clientes - Certificaciones

Aprovecha todo el potencial de Proactivanet para gestionar tus activos y servicios con eficiencia



DESTINADO A

Personal que utilice Proactivanet en su día a día: técnicos de sistemas, operadores Service Desk,....

OBJETIVO

En este programa formativo ponemos a tu disposición los recursos y la metodología para:

- Configurar y usar de manera eficiente los módulos de Proactivanet para soportar tus tareas habituales
- Explotar la información recopilada en Proactivanet, para analizar los datos e identificar tendencias.

BENEFICIOS DE SUMARSE AL PROGRAMA

- **Dominio operativo de la herramienta**, que te permitirán realizar tus tareas diarias de manera eficiente.
- **Incremento de la productividad**, optimizando los procesos internos.
- **Mayor autonomía**, menor dependencia del soporte Proactivanet.

Proactivanet First Steps (PFS)

Programa de cursos de introducción a Proactivanet, que te permitirán conocer a nivel general cómo funciona la solución, y entender los conceptos básicos que utiliza.

DESTINADO A

Todo profesional interesado en conocer por primera vez Proactivanet.

CURSOS DISPONIBLES (modalidad eLearning)

PFS FIRST STEPS

Conoce Proactivanet

Título	Contenido	Duración
Conociendo Proactivanet	En este curso se profundizará en los siguientes aspectos de la solución: • qué ofrece Proactivanet, de qué módulos dispone y qué procesos soporta • las modalidades de licenciamiento que ofrece el fabricante • cómo acceder a Proactivanet, y las interfaces para los técnicos y usuarios • el uso y explotación de datos de la aplicación • los recursos de ayuda (Ayuda integrada)	3 horas
Paseo guiado por ITAM	En este curso te mostramos cómo soporta la solución la operativa asociada a los siguientes procesos: • Discovery & Gestión de Activos • Gestión de la Configuración (CMDB) • Gestión de la Capacidad y la Disponibilidad	1 hora
Paseo guiado por ITSM	En este curso te mostramos cómo soporta la solución la operativa asociada a los siguientes procesos: • Gestión de Incidencias y Peticiones • Gestión de Niveles de Servicio • Gestión de Conocimiento (KB) • Gestión de Problemas • Gestión de Cambios • Gestión de la Continuidad	2 horas

PFS FIRST STEPS

Conoce Proactivanet

Título	Contenido	Duración
Control remoto: cómo se utiliza	Este curso te muestra el funcionamiento general del Control Remoto de Proactivanet, tanto desde el punto de vista del técnico cómo del usuario final.	15 min
ChaTI: cómo se usa	Este curso te muestra el funcionamiento general de Proactivanet ChaTI, tanto desde el punto de vista del técnico cómo del usuario final.	30 min
PMM Proactivanet Maturity Modle: en qué consiste	Este curso permite conocer PMM - Proactivanet Maturity Model, el modelo de madurez de Proactivanet. En este curso se profundizará en los siguientes aspectos: • principios básicos de PMM • módulos que los forman y su utilidad • estructura de la información que compone el modelo.	2 horas

Volver a Esquema General

Proactivanet Certified Consultant (PCC)

Programa de certificación profesional para **consultores** que diseñan la **implementación de los distintos procesos** soportados por Proactivanet, adaptando la solución a los procesos internos de la organización del cliente.

DESTINADO A

Consultores con **conocimientos de ITIL e implantación de herramientas ITSM**.

REQUISITOS PREVIOS

- Realización de los siguientes cursos de **Proactivanet First Step (PFS)**:
  - **Conociendo Proactivanet**
  - **PMM-Proactivanet Maturity Model: en qué consiste**

Proactivanet Certified Consultant (PCC)

CERTIFICACIONES ITAM

Proactivanet Certified Consultant ITAM Bronze (PCC ITAM Bronze)

Proactivanet Certified Consultant ITAM Silver (PCC ITAM Silver)

Proactivanet Certified Consultant ITAM Gold (PCC ITAM Gold)

CERTIFICACIONES ITSM

Proactivanet Certified Consultant ITSM Bronze (PCC ITSM Bronze)

Proactivanet Certified Consultant ITSM Silver (PCC ITSM Silver)

Proactivanet Certified Consultant ITSM Gold (PCC ITSM Gold)

VALIDEZ DE LAS CERTIFICACIONES

- 2 años

RENOVACIÓN DE LAS CERTIFICACIONES

- Participación como consultor en proyectos de implantación de Proactivanet.
- Asistencia a actividades formativas y/o eventos realizados por Proactivanet (ej. novedades de producto, seminarios web, etc...)

GUÍA
PCC CONSULTANT

CURSOS DISPONIBLES (modalidad eLearning)

Título	Contenido	Temario	Duración
Certificación PCC ITAM Bronze			**Total = 40 h**
Proveedores y Contratos – Implantación y admón.	Cómo implantar y administrar el módulo de Prov&Contratos.	• Guía de implementación de G. Proveedores y Contratos. • Asignación de roles y permisos • Clasificación de proveedores y contratos • Ciclo de vida de proveedores y contratos • Gestión de información del módulo	3 horas
Discovery – Despliegue de agentes auditores	Cómo diseñar y ejecutar el plan de despliegue de agentes auditores Proactivanet	• Introducción a Proactivanet Discovery • Diseño del Plan de Despliegue • Métodos de despliegue de agentes auditores	16 horas
G. Activos – Implantación y admón.	Cómo implantar y administrar el proceso de Gestión de Activos.	• Guía de implementación de G. Activos • Admon. de G. Activos • Asignación de roles y permisos • Localizaciones • Gestión de Hardware • Gestión de Software • Aspectos generales de configuración • Seguridad • Distribución de Software • Control de rendimiento • Alta manual de activos. Importación de datos.	16 horas
CyberITAM	Gestión de la ciberseguridad con Proactivanet	• Introducción a la ciberseguridad • Detección de equipos desconocidos • Gestión de: Antivirus, Firewalls, Encriptación HD, VPN, Windows Update, actualización SW terceros	3 horas
Prueba de certificación	Cuestionario tipo test. Realización de caso práctico.		2 horas

GUÍA
PCC CONSULTANT

Título	Contenido	Temario	Duración
Certificación PCC ITAM Silver			**Total = 4 h**
CMDB – Implantación y admón.	Cómo implantar y administrar una CMDB.	• Guía de implementación de G. Configuración (CMDB) • Admon. de G. Configuración (CMDB) • Asignación de roles y permisos • Configuración del alcance (tipos de Cis, relaciones) • Ciclo de vida de los Cis (estados, borrado automático) • Personalización del formulario de CIs • Poblado de la CMDB. Alta manual y automática. • Líneas base	2 horas
Prueba de certificación	Cuestionario tipo test. Realización de caso práctico.		2 horas
Certificación PCC ITAM Silver			**Total = 4 h**
G. Disponibilidad y Capacidad – Implantación y admón.	Cómo implantar y administrar los procesos: • G. Disponibilidad • G. Capacidad	• Guía de implementación de G. Disponibilidad y Capacidad. • Admon. de G. Disponibilidad y Capacidad. • Asignación de roles y permisos • Aspectos generales (campos requeridos, campos personalizados, notificaciones) • Configuración de la monitorización de CIs • Vistas de Disponibilidad. Vistas de Capacidad • Ventanas de mantenimiento • Dashboards de Disponibilidad y Capacidad • Planes de Disponibilidad y Capacidad	2 horas
Prueba de certificación	Cuestionario tipo test. Realización de caso práctico.		2 horas

GUÍA
PCC CONSULTANT

Título	Contenido	Temario	Duración
Certificación PCC ITSM Bronze			**Total = 40 h**
G. Incidencias y Peticiones – Implantación y admón.	Cómo implantar y administrar los procesos: • G. Incidencias • G. Peticiones • G. Niveles Servicio • G. Conocimiento	• Guía de implementación de G. Incidencias y Peticiones • Ciclo de vida de incidencias y peticiones • Admón. de G. Incidencias y Peticiones • Asignación de roles y permisos • Admón. de aspectos generales (clientes, tipos, categ.,...) • Organización del personal • Criterios de Clasificación y Priorización • Adecuación de formularios • Portal de Usuarios • Encuestas de satisfacción • Guía de implementación de G. Niveles de Servicio • Ciclo de vida de SLAs, OLAs, Ucs • Admón. de G. Niveles de Servicio • Asignación de roles y permisos • Definición de Calendarios • Definición de SLAs, OLAs, Ucs • Monitorización de cumplimiento de SLAs, OLAs, Ucs • Guía de implementación de G. Conocimiento (KB) • Ciclo de vida de los tópicos de la KB • Admón. de G. Conocimiento (KB) • Asignación de roles y permisos • Categorización y publicación de tópicos de la KB • Adecuación de formularios • Valoración de tópicos	38 horas
Prueba de certificación	Cuestionario tipo test. Realización de caso práctico.		2 horas

GUÍA
PCC CONSULTANT

Título	Contenido	Temario	Duración
Certificación PCC ITSM Silver			**Total = 8 h**
G. Cartera y Catálogo de servicios, G. Problemas y G. Cambios – Implantación y admón.	Cómo implantar y administrar los procesos: • Cartera y Catálogo de Servicios • G. Problemas • G. Cambios y Entregas	• Guía de implementación de G. Catálogo • Admón. de G. Catálogo • Ciclo de vida de los servicios • Asignación de roles y permisos • Configuración de aspectos generales (criticidades, procesos, campos requeridos, info. Adicional,...) • Creación y gestión de un servicio • Integración con CMDB y resto de procesos • Guía de implementación de G. Problemas • Ciclo de vida de los problemas • Admón. de G. Problemas • Configuración de aspectos generales (categorías, costes, impactos,...) • Asignación de roles y permisos • Guía de implementación de G. Cambios y Entregas • Admón. de G. Cambios y Entregas • Ciclo de vida de los cambios y las entregas • Asignación de roles y permisos • Configuración de aspectos generales (tipos, categorías, CABs, Autorizaciones, tareas, hitos,...)	6 horas
Prueba de certificación	Cuestionario tipo test. Realización de caso práctico.		2 horas

GUÍA
PCC CONSULTANT

Título	Contenido	Temario	Duración
Certificación PCC ITSM Gold			**Total = 4 h**
G. Continuidad –Implantación y admón.	Cómo implantar y administrar G. Continuidad	• Guía de implementación de G. Continuidad • Admón. de G. Continuidad • Asignación de roles y permisos • Configuración de aspectos generales • Creación de BIAs • Gestión de Riesgos • Creación de DRPs • Integración con la KB	2,5 horas
Prueba de certificación	Cuestionario tipo test. Realización de caso práctico.		1,5 horas

Volver a Esquema General

Proactivanet Certified Technician (PCT)

Programa de certificación para profesionales que se apoyen en Proactivanet para el **desempeño habitual de su actividad**.

DESTINADO A

Personal que utilice Proactivanet en su día a día: técnicos de sistemas, operadores Service Desk,....

REQUISITOS PREVIOS

- Realización del curso **Conociendo Proactivanet** de **Proactivanet First Step (PFS)**

Proactivanet Certified Technician (PCT)

CERTIFICACIONES ITAM

Proactivanet Certified Technician ITAM Bronze (PCT ITAM Bronze)

Proactivanet Certified Technician ITAM Silver (PCT ITAM Silver)

Proactivanet Certified Technician ITAM Gold (PCT ITAM Gold)

CERTIFICACIONES ITSM

Proactivanet Certified Technician ITSM Bronze (PCT ITSM Bronze)

Proactivanet Certified Technician ITSM Silver (PCT ITSM Silver)

Proactivanet Certified Technician ITSM Gold (PCT ITSM Gold)

VALIDEZ DE LAS CERTIFICACIONES

- 2 años

RENOVACIÓN DE LAS CERTIFICACIONES

- Experiencia acreditable en el uso de Proactivanet como técnicos.
- Asistencia a actividades formativas y/o eventos realizados por Proactivanet (ej. novedades de producto, seminarios web, etc...)

EXPLORADOR
PCT TECHNICIAN

CURSOS DISPONIBLES (modalidad eLearning)

Título	Contenido	Temario	Duración
Certificación PCT ITAM Bronze			**Total = 4 h**
Proveedores y Contratos – cómo se gestionan con Proactivanet	Cómo se usa y explota el módulo de Prov&Contratos.	• Ficha de un Proveedor: qué información contiene • Ficha de un Contrato: qué información contiene • Importación de Proveedores y Contratos	1 hora
G. Activos – cómo se usa y explota la información	Cómo se usa y explota el módulo de Gestión de Activos.	• Conceptos clave (ciclo de vida de los activos, localizaciones, clasificaciones HW) • Inventario de equipos: HW y SW • Control de rendimiento • Información adicional: fabricantes, usuarios, eventos,…	3 horas
Prueba de certificación	Cuestionarios tipo test.		
Certificación PCT ITAM Silver			**Total = 2 h**
CMDB – cómo se usa.	Cómo se usa y explota el módulo de CMDB.	• Introducción a la G. Configuración (CMDB) • Ficha de un CI: qué información contiene • Mapa de relaciones • Información adicional: riesgos, amenazas,… • Reporting • Poblado de la CMDB	2 horas
Prueba de certificación	Cuestionarios tipo test.		
Certificación PCT ITAM Gold			
G. Disponibilidad y Capacidad – cómo se usa.	Cómo se usa y explota los módulos de: • G. Disponibilidad • G. Capacidad	• Introducción a la G. de la Capacidad y Disponibilidad • G. Activos: información sobre monitorización en un Activo • CMDB: información sobre monitorización y capacidad/disponibilidad en un CI • Consultar la Capacidad y Disponibilidad de forma global • Reporting	2 horas
Prueba de certificación	Cuestionarios tipo test.		

EXPLORADOR
PCT TECHNICIAN

Título	Contenido	Temario	Duración
Certificación PCT ITSM Bronze			**Total = 6 h**
Incidencias y Peticiones: cómo gestionarlas con Proactivanet	Cómo se usan los módulos de: • G. Incidencias y G. Peticiones • G. Niveles Servicio • G. Conocimiento • Catálogo de Servicios	• Cómo se registra y gestiona un ticket. • ¿Cómo se realizan consultas de tickets? • Cómo se gestionan los niveles de servicio de los tickets • Cómo acceder y usar la KB • Qué aporta el catálogo de servicios a la gestión de incidencias y peticiones	6 horas
Prueba de certificación	Cuestionarios tipo test.		
Certificación PCT ITSM Silver			**Total = 4 h**
Problemas: cómo gestionarlos con Proactivanet	Cómo se usa el módulo de G. Problemas en Proactivanet.	• Problemas: cómo se registran, gestionan y cierran	2 horas
Cambios: cómo gestionarlos con Proactivanet	Cómo se usa el módulo de G. Cambios en Proactivanet.	• Cambios: cómo se registran, aprueban, planifican, ejecutan y cierran.	2 horas
Prueba de certificación	Cuestionarios tipo test.		
Certificación PCT ITSM Gold			**Total = 2 h**
Cómo gestionar la Continuidad del servicio: cómo se gestiona con Proactivanet	Cómo se usa el módulo de G. Continuidad	• Análisis de impacto (BIA) • Análisis de riesgos • Planes de recuperación (DRPs) • Consulta de la KB y los SLAs en contingencia	2 horas
Prueba de certificación	Cuestionarios tipo test.		

Volver a Esquema General