

Video-Manual IT Help center

Grupo	Video	Descripción	Link
ITHC_Usuario	Interfaz General Usuario	Interfaz general de usuario y explicación global	https://www.youtube.com/watch?v=538iHeCL690&list=PLxRK9vzouZyU2H_wlxGfyaHlz0lrA2un-
	Creación De Caso	Proceso para crear un caso	https://www.youtube.com/watch?v=etLE5cFp7uo&list=PLxRK9vzouZyU2H_wlxGfyaHlz0lrA2un-&index=2
	Enviar Un Mensaje	Explicación y ejemplo de uso del módulo de mensajes	https://www.youtube.com/watch?v=fHRkyv3whac&list=PLxRK9vzouZyU2H_wlxGfyaHlz0lrA2un-&index=3
	Adjuntar Archivo	Adjuntar archivo a caso para dar detalles más profundos o técnicos	https://www.youtube.com/watch?v=vx795VC9Y34&list=PLxRK9vzouZyU2H_wlxGfyaHlz0lrA2un-&index=4
ITHC_Asesor	Consola Asesor	Descripción general de la consola del asesor y las herramientas que ofrece el sistema	https://www.youtube.com/watch?v=VCwSZFAOxQQ&list=PLxRK9vzouZyUOqpBaqsv4zyiuX0z4UW0B
	Como Resolver Un Caso	Procedimiento o proceso para resolver un caso	https://www.youtube.com/watch?v=OEBwkXTK-tl&list=PLxRK9vzouZyUOqpBaqsv4zyiuX0z4UW0B&index=2
	Editar Información Caso	Editar información de caso como categoría, detalles o título entre otros	https://www.youtube.com/watch?v=toPreIU57CA&list=PLxRK9vzouZyUOqpBaqsv4zyiuX0z4UW0B&index=3
	Escalamiento De Caso	Como escalar un caso a cargos superiores o con mayor autorización	https://www.youtube.com/watch?v=NEH5a18-ndY&list=PLxRK9vzouZyUOqpBaqsv4zyiuX0z4UW0B&index=4
	Adjuntar Recursos	Adjuntar CI's, archivos y casos relacionados a los casos	https://www.youtube.com/watch?v=fFiff4rAUk8&list=PLxRK9vzouZyUOqpBaqsv4zyiuX0z4UW0B&index=5
	Enviar Mensajes	Intercambio de mensajes en la mesa servicios	https://www.youtube.com/watch?v=7BPmToTCU4TA&list=PLxRK9vzouZyUOqpBaqsv4zyiuX0z4UW0B&index=6
	Como cancelar o pausar un caso	Forma de pausar o cancelar la resolución de un caso	https://www.youtube.com/watch?v=7_Z56ICVl1U&list=PLxRK9vzouZyUOqpBaqsv4zyiuX0z4UW0B&index=7
	Control Remoto	Conexión remota a un ordenador para dar soporte vía navegador web	https://www.youtube.com/watch?v=ub_nU1qHfLs&list=PLxRK9vzouZyUOqpBaqsv4zyiuX0z4UW0B&index=8
	Panel de Servicios	Creación de panel de servicios para crear servicios personalizados vinculados a determinados casos o usuarios	https://www.youtube.com/watch?v=IffqDQOSBxk&list=PLxRK9vzouZyUOqpBaqsv4zyiuX0z4UW0B&index=9
	Graficos PBI	Creación de gráficos de barras u otros tipos para visualizar la información de manera mas objetiva	https://www.youtube.com/watch?v=bLvb-86Mjk0&list=PLxRK9vzouZyUOqpBaqsv4zyiuX0z4UW0B&index=10

Grupo	Video	Descripción	Link
ATIS configuración	Interfaz General Configuración ATIS	Interfaz General Configuración ATIS, directorios y subdirectorios	https://www.youtube.com/watch?v=uY34Ccyk5s&list=PLxRK9vzouZyW1nk9j8X2n2yvlo1ttNkGj
	Consola Personalizada	Personalizar consola para determinados usuarios o tipos de usuario	https://www.youtube.com/watch?v=KzohHMSBYKc&list=PLxRK9vzouZyW1nk9j8X2n2yvlo1ttNkGj&index=2
	Control de seguridad	Visualización general de control de seguridad	https://www.youtube.com/watch?v=Ug5BHCcyPKQ&list=PLxRK9vzouZyW1nk9j8X2n2yvlo1ttNkGj&index=3
	Creación y gestión de usuarios	Creación de usuarios y relación con ci's	https://www.youtube.com/watch?v=M2CtF14Ilo0&list=PLxRK9vzouZyW1nk9j8X2n2yvlo1ttNkGj&index=4
	Creación de roles	Creación de roles y funciones generales	https://www.youtube.com/watch?v=mLhw0Ufpsc&list=PLxRK9vzouZyW1nk9j8X2n2yvlo1ttNkGj&index=5
	Grupos de usuario	Creación y asignación de usuarios a grupos	https://www.youtube.com/watch?v=xWPErrxbYn4&list=PLxRK9vzouZyW1nk9j8X2n2yvlo1ttNkGj&index=12
	Puestos de Trabajo, Cargo y Perfiles	Conceptualización y creación de puestos de trabajo, cargo y perfiles	https://www.youtube.com/watch?v=Ht872QtrG2E&list=PLxRK9vzouZyW1nk9j8X2n2yvlo1ttNkGj&index=13
	Tipos de usuario	Explicación de los tipos de usuarios creados por defecto	https://www.youtube.com/watch?v=N6UHsXA-V1w&list=PLxRK9vzouZyW1nk9j8X2n2yvlo1ttNkGj&index=7&t=0s
	Consultas editables	Creación de consultas personalizadas y editables	https://www.youtube.com/watch?v=Gil4c_Dj1Yo&list=PLxRK9vzouZyW1nk9j8X2n2yvlo1ttNkGj&index=7
	Consultas personalizadas y gráficos	Creación de consultas personalizadas y diferentes tipos de gráficos	https://www.youtube.com/watch?v=icjM6LkYch4&list=PLxRK9vzouZyW1nk9j8X2n2yvlo1ttNkGj&index=8
	Consultas personalizadas y adjuntos	Creación de consultas personalizadas con archivos adjuntos	https://www.youtube.com/watch?v=P0nEzNU9bHI&list=PLxRK9vzouZyW1nk9j8X2n2yvlo1ttNkGj&index=20&t=0s
	Consultas personalizadas y adjuntos editables	Creación de consultas personalizadas con archivos adjuntos editables	https://www.youtube.com/watch?v=vq9gITETGjQ&list=PLxRK9vzouZyW1nk9j8X2n2yvlo1ttNkGj&index=21&t=0s
	Prioridad Urgencia e Impacto	Conceptos clave y creación de estos	https://www.youtube.com/watch?v=vrgbJToxm9c&list=PLxRK9vzouZyW1nk9j8X2n2yvlo1ttNkGj&index=11
	Notificaciones	Gestión y configuración de sistema de notificación a usuarios determinados	https://www.youtube.com/watch?v=o7qbQFRHdXs&list=PLxRK9vzouZyW1nk9j8X2n2yvlo1ttNkGj&index=14
	Creación Modelos Categorías y SLA's	Creación y configuración de modelos, categorías y SLA's	https://www.youtube.com/watch?v=Ulj5s4jyQYc&list=PLxRK9vzouZyW1nk9j8X2n2yvlo1ttNkGj&index=15
	Creación Modelos Categorías y SLA's avanzado	Creación avanzada y configuraciones extra de modelos, categorías y SLA's	https://www.youtube.com/watch?v=8eiSgP8dAMg&list=PLxRK9vzouZyW1nk9j8X2n2yvlo1ttNkGj&index=16
	Formularios	Creación de formularios para solicitud de parámetros extra en los pasos de los casos	https://www.youtube.com/watch?v=UD9kx7KVWkU&list=PLxRK9vzouZyW1nk9j8X2n2yvlo1ttNkGj&index=17
	Creación de interfaces	Creación de interfaces con herramientas y/o opciones específicas para determinados grupos de usuario	https://www.youtube.com/watch?v=FbL5TnfkVqE&list=PLxRK9vzouZyW1nk9j8X2n2yvlo1ttNkGj&index=18
Workarounds y KnownErrors	Creación y consulta de Workarounds y KnownErrors en la base de conocimientos	https://www.youtube.com/watch?v=XhYPDGA6pXI&list=PLxRK9vzouZyW1nk9j8X2n2yvlo1ttNkGj&index=20&t=1s	

From:
<http://www.leverit.com/ithelpcenter/> - **IT Help Center**

Permanent link:
<http://www.leverit.com/ithelpcenter/es:videos:capacitacion>

Last update: **2020/09/16 20:33**

