



PAQUETE DE IMPLEMENTACION SYSAID FUERA DE LAS INSTALACIONES

Agenda Sugerida de Implementación

TABLA DE CONTENIDOS

Introducción

El proceso de implementación	4
Plan de implementación muestra	5

Configuración inicial (con instalación: 7 Horas; sin instalación: 3 horas)

Paso 1: Instalación – 4 Horas (solo para clientes en sitio)	6
Paso 2: Integración – 1.5 Horas	7
Paso 3: Taller de mapeo Proceso de Incidentes – 1 Hora.....	8
Paso 4: Administración de usuarios - 0.5 Horas	9

Configuración de la Mesa de Ayuda (9 Horas aprox.)

Paso 5: Actualizar Listas - 10 Minutos configuración de Mesa de Ayuda.....	10
Paso 6: Revisión y personalización del formato de incidente – 0.5 –1 Hora	10
Paso 7: Configuración de la Mesa de Ayuda – 2 Horas.....	11
Paso 8: Personalización de todo y de la vista de la lista de incidentes – 0.5 Horas	12
Paso 9: Configuración del Portal de usuario final (EUP) – 1 Hora.....	12
Paso 10: Personalización de la auto-notificación– 0.5 Horas	13
Paso 11: Chat – 0.5 Horas	13
Paso 12: Base de conocimientos – 0.5 Horas	13
Paso 13: Capacidades adicionales de la mesa de ayuda – 1 Hora	14
Paso 14: Personalizaciones avanzadas (SysAid Full Edition únicamente) – 2 Horas	14

Despliegue y gestión de activos (7.5 Horas)

Paso 15: Despliegue de activos – 2 Horas	15
Paso 16: Gestión de dispositivos móviles – 0.5 Horas	16
Paso 17: Configuración de Gestión de activos – 1 Hora	16
Paso 18: Gestión de parches – 1 Hora	16
Paso 19: Monitoreo – 1 Hora	17
Paso 20: CMDB (Base de datos de gestión de la configuración) – 2 Horas	17

Flujos de Trabajo – Mesa de Ayuda Avanzada (7 Horas mínimo)

Paso 21: Sub tipos de incidentes y plantillas – 1 Hora	18
Paso 22: Solicitudes – 2 Horas mínimo	18
Paso 23: Cambios – 2 Horas mínimo	19
Paso 24: Problemas – 2 Horas mínimo	20

Analytics (4 Horas)

Paso 25: Tablero de administración (solo si se compra) – 0.5 Horas	21
Paso 26: Reportes – 1 Hora	21
Paso 27: Opciones adicionales de reporte – 0.5 Horas	22
Paso 28: iReporte – 1 Hora	22

Módulos Adicionales (2 Horas)

Paso 29: Proyectos y tareas – 1 Hora	23
Paso 30: Servicios de contraseñas – 1 Hora	23

Horas Adicionales	24
--------------------------------	----

Requisitos y Guías Adicionales

Requisitos del sistema	25
Guías adicionales y recursos.....	25
Proceso Muestra.....	26

Introducción

El equipo de Servicios Profesionales de SysAid ofrece implementación, consultas y capacitación en base a sus requerimientos. Tenga en cuenta que no todas estas secciones serán relevantes para su paquete de implementación.

El proceso de implementación

Su consultor SysAid de Servicios Profesionales agendará una llamada de inicio de 30 minutos con usted para discutir sus necesidades de negocio y crear un plan para cubrirlas. Durante la llamada podrá programar algunas de sus primeras sesiones de Servicios Profesionales y después de esto puede que tenga que enviar a su consultor un correo, reservando las sesiones con dos días de anticipación.

Usted podrá enviar por correo a su consultor preguntas cortas que van a estar encantados de responder cuando surjan, sin embargo, preguntas más complejas o una serie de estas se tratan mejor en las sesiones programadas.

Creemos que las implementaciones más eficaces son aquellas en las que se aprende cómo instalar y configurar el sistema sin depender de nosotros para hacer todos los cambios y actualizaciones para usted. Tenemos el enfoque de proporcionar:

- Recomendaciones de implementación y de procesos basados en las mejores prácticas recomendadas por ITIL
- Formación práctica con ejemplos reales de aplicación de configuración basada en sus procesos dándole tiempo para practicar por su cuenta

Nuestro objetivo es que usted esté seguro y pueda realizar por si mismo la configuración de su sistema.

Plan de implementación muestra

El plan de cuatro semanas, documentado abajo, es un ejemplo de cómo usar los pasos de implementación para construir el sistema SysAid. Es un plan basado en el cliente, lo que significa que ajustamos el plan de implementación para satisfacer sus necesidades como se describe en la llamada de inicio.

Los siguientes pasos incluyen los módulos primarios de SysAid. Estos pasos se pueden ajustar para adaptarse a sus necesidades específicas con respecto tanto a la funcionalidad deseada y la cantidad de horas de servicios profesionales que ha comprado.

SEMANA 1

- ▶ Integración (Paso 2): 1.5hrs
- ▶ Gestión de usuarios (Paso 4): 0.5hrs

SEMANA 2

- ▶ Configuración de la mesa de ayuda (Paso 7): 2hrs
- ▶ Personalización de todo y de la vista de la lista de incidentes (Paso 8): 0.5hrs

SEMANA 3

- ▶ Despliegue de activos (Paso 15): 2hrs
- ▶ Configuración de gestión de activos (Paso 17): 1hr

SEMANA 4

- ▶ Solicitudes (Paso 22): 2hrs
- ▶ Reportes (Paso 26): 1hr

Configuración inicial

(con instalación: 7 horas; sin instalación: 3 horas)

PASO 1: INSTALACIÓN – 4 HORAS (SOLO PARA CLIENTES EN SITIO)

Este paso asegura que:

- Su base de datos SysAid es creada y configurada adecuadamente
- SysAid está instalado en el servidor y se accesa a través de la red
- Si es relevante, instrucciones y guía de cómo configurar IIS, SSO, y/o SSL

Lo que se requiere hacer anticipadamente	Lo que SysAid necesita saber
Configuración del servidor (Requisitos del sistema) (Por favor considere que la información de esta liga está en el idioma inglés)	El sistema operativo
Crear una base de datos con acceso a leer, escribir y ejecutar	La base de datos que esta usando
Tener el activation.xml que se proporcione al contacto principal cuando se ordenó SysAid	Si quiere configuración inicial: integración SMS, IIS, SSO, o SSL
Descargar el archivo SysAid.exe, que se proporcione al contacto principal cuando se ordenó SysAid o desde la siguiente liga: http://cdn3.sysaid.com/SysAidServerEnterprise.exe	

PASO 2: INTEGRACIÓN – 1.5 HORAS

Este paso asegura:

- Detalles de cuenta (por ejemplo, idioma, uso horarios) se establecen de acuerdo a los requisitos de la compañía
- Demostración de como usar la Ayuda en Línea SysAid y recursos adicionales
- LDAP es configurado, si aplica
- Integración de correo electrónico configurada, si aplica
- Descripción general de la integración SMS con un tercero (auto integración con Clickatell o Red Oxygen)

Lo que se requiere hacer anticipadamente

Clientes de Nube:

- Por favor revise nuestra [Guía de Configuración de Nube Edición Avanzada](#) (Por favor considere que la información de esta liga está en el idioma inglés) para permitir acceso para las integraciones relevantes
- Por favor revise nuestra [Guía de Servicio de Descubrimiento Remoto \(RDS\)](#) (Por favor considere que la información de esta liga está en el idioma inglés) para asistencia adicional con sus integraciones

Por favor proporcione las credencial LDAP: URL, nombre de usuario, y contraseña

Por favor proporcione un archivo CSV con detalles de los usuarios

Integración de Correo Electrónico: por favor proporcione:

- Salida: dirección del servidor SMTP (En sitio únicamente)
- Entrada:
 - Cuenta de correo vacía creada con el nombre de usuario y contraseña
 - Acceso abierto desde el servidor de email al servidor de SysAid sobre uno de estos protocolos (OWA, IMAP, MAPI, POP)

Nota: Los clientes de nube ya tienen una cuenta de correo electrónico configurada por SysAid para correos de entrada y salida. Si se requieren más cuentas, lo anterior es relevante.

Por favor proporcione los detalles del proveedor de SMS

- Para Clickatell o Red Oxygen: Gateway ID, nombre de usuario, contraseña, ID del remitente (solo para Clickatell)
- Otros proveedores: por favor proporcione el SMS API de la compañía, nombre de usuario y contraseña

Nota: Si ya cuenta con correo electrónico a SMS, solo necesitamos el correo SMS de cada usuario

PASO 3: TALLER DE MAPEO PROCESO DE INCIDENTES – 1 HORA

Este paso asegura que:

Ambas partes entienden el proceso de incidentes que se quiere alcanzar en el ambiente SysAid en relación a:

- Como se ingresan los tickets en el sistema (email, manual, EUP, por teléfono)
- Los diferentes estatus en el ciclo de vida de los incidentes (Nuevo, Abierto, Cerrado, etc.)
- El administrador/grupo al que los incidentes se auto asignarán, si es posible
- Las mediciones de SLA a las que se les quiere dar seguimiento (tiempo de respuesta y/o reparación, fecha de vencimiento, etc.)
- Como se quieren escalar los incidentes si el SLA no se cumple
- Que hacer cuando los incidentes se cierran (envío de encuesta, agregar detalles a la base de datos, etc.)

- Su consultor profesional SysAid demostrará como el proceso puede funcionar en SysAid y recomendará la implementación más apropiada basándose en las mejores práctica de ITIL

Lo que se requiere hacer anticipadamente

Por favor revise nuestro proceso sugerido – ver apéndice No. 3 en Proceso sugerido para el flujo de trabajo de la mesa de ayuda

PASO 4: ADMINISTRACIÓN DE USUARIOS - 0.5 HORAS

Este paso asegura que:

- Todos los usuarios están disponibles en el sistema (por favor, compruebe la configuración de LDAP si se completa sin servicios profesionales)
- Los usuarios finales relevantes se convierten en administradores
- Los grupos se crean como sea necesarios y los usuarios pertinentes se añaden a estos grupos
- Los permisos se establecen (a nivel de usuario o a nivel de grupo)
- Hay una comprensión de cómo trabajan las empresas

Lo que se requiere hacer anticipadamente

Configuración LDAP, si aplica (por favor vea el [paso 2](#))

Configuración de la Mesa de Ayuda

(9 Horas aprox.)

PASO 5: ACTUALIZAR LISTAS - 10 MINUTOS CONFIGURACIÓN DE MESA DE AYUDA

Este paso asegura que:

- Las siguientes listas son personalizadas basadas en su proceso de Gestión de Incidentes: estado, prioridad, urgencia e impacto (por favor, consulte el paso 3)

PASO 6: REVISIÓN Y PERSONALIZACIÓN DEL FORMATO DE INCIDENTE – 0.5 –1 HORA

Este paso asegura que:

- Hay una clara comprensión de las principales características del formato:
 - Enviar/Requerir usuario
 - Notas
 - Asignado a/Gestión del proceso
 - Nodo padre/nodo hijo
 - Resolución/Solución
 - Actividades
 - Mensajes
 - Chats
 - Impacto del negocio
 - Historia
 - Artículos relacionados

- Usted sabe como personalizar el formato:
 - Agregar/quitar campos
 - Cambiar la orden
 - Mover los campos a diferentes hojas

PASO 7: CONFIGURACIÓN DE LA MESA DE AYUDA – 2 HORAS

Este paso asegura que está familiarizado con las siguientes características:

- Configuración de Categorías / Catálogo de Servicios (clasificación de tickets)
- Configuración de reglas de enrutamiento (a quien se asigna automáticamente el ticket - Admón. o Grupo)
- Configuración de Reglas de correo electrónico (auto-poblar campos de un incidente basado en mensajes de correo electrónico entrantes seleccionados: buzón de correo entrante, remitente, asunto o cuerpo del correo electrónico)
- Configuración de la asignación automática de prioridad sobre la base de un activo, usuario o la matriz
- Configuración de los SLA predeterminados (fechas de vencimiento, reglas de escalamiento, temporizadores, tiempos de funcionamiento)
- Otros ajustes de la mesa de ayuda: Configuración general

Éstas se establecerán de acuerdo con lo que se acordó para la Gestión de Incidentes en el paso 3.

Lo que se requiere hacer anticipadamente

Su consultor de Servicios profesionales cargará sus categorías si las tiene preparadas en un archivo de Excel / CSV.

Por favor, pregunte a su consultor de servicios profesionales por una plantilla si no está seguro de lo que debe prepararse.

PASO 8: PERSONALIZACIÓN DE TODO Y DE LA VISTA DE LA LISTA DE INCIDENTES – 0.5 HORAS

Este paso asegura que está familiarizado con:

- Todas las listas y las vistas de la lista de incidentes y como crear vistas adicionales
- Recomendaciones sobre las listas adicionales para crear, por ejemplo:
 - Mis Tickets activos
 - Vista general de SLA

PASO 9: CONFIGURACIÓN DEL PORTAL DE USUARIO FINAL (EUP) – 1 HORA

- Este paso asegura que está familiarizado con:
- Opciones del Portal de usuario final y el papel del supervisor
- La configuración de la página principal del Portal de Usuario Final:
 - Cambio del logo SysAid
 - Eliminación de iconos EUP
 - Cambio del texto
- Personalización del Formato de Envío de incidentes del usuario final
- Personalización de la Solicitud de servicio, vista de historial / de supervisor

PASO 10: PERSONALIZACIÓN DE LA AUTO-NOTIFICACIÓN— 0.5 HORAS

Este paso asegura que está familiarizado con:

- Como personalizar las notificaciones para los usuarios finales y administradores

Lo que se requiere hacer anticipadamente

Por favor provea una plantilla o ejemplo del diseño de las notificaciones para los usuarios finales y/o administradores

PASO 11: CHAT – 0.5 HORAS

Este paso asegura que:

- Esta familiarizado con la funcionalidad del Chat SysAid desde la perspectiva del usuario final y del administrador
- Sabe como crear o personalizar las líneas de espera en el chat
- Configurar el Chat SysAid en una página web

PASO 12: BASE DE CONOCIMIENTOS – 0.5 HORAS

Este paso asegura que:

- Esta familiarizado con las diferentes formas de crear artículos para la base de conocimiento de los usuarios finales (FAQ) y administradores
- Tiene un proceso aceptado para actualizar y mantener la base de conocimiento tanto para usuarios finales como para administradores

PASO 13: CAPACIDADES ADICIONALES DE LA MESA DE AYUDA – 1 HORA

Este paso asegura que:

- Esta familiarizado con como:
 - Agregar SLAs adicionales cuando sea relevante y asignarlos en base a la compañía o usuario final
 - Personalizar las preguntas/respuestas de las encuestas (SysAid Full Edition únicamente)
 - Configurar el sistema para enviar encuestas cuando un registro de servicio está cerrado
 - Ver los resultados de las encuestas
 - Agregar, editar y borrar nuevos artículos para los usuarios finales y administradores
 - Agregar, editar y borrar texto automático que es usado en correos electrónicos enviados por los administradores

PASO 14: PERSONALIZACIONES AVANZADAS (SYSAID FULL EDITION ÚNICAMENTE) – 2 HORAS

Este paso asegura que está familiarizado con:

- Cambiar el logo de SysAid por el de su organización
- Usar la característica de cambio de texto y nombre en SysAid
- Crear nuevos cambios para usar la mesa de ayuda y en otros módulos
- Personalizar las páginas HTML como el portal de usuario final y el menú de opciones del administrador
- Usar el SysAid API para personalizar el código

Despliegue y gestión de activos

(7.5 Horas)

PASO 15: DESPLIEGUE DE ACTIVOS – 2 HORAS

- Este paso asegura que:
 - Entiende lo que es un activo en SysAid y la diferencia entre activo en el módulo de administración y en CMDB (Base de datos de gestión de la configuración)
 - Entiende las opciones de despliegue (dispositivos WMI, Windows, Linux, MAC, SNMP)
 - Hizo una corrida de prueba del despliegue o el despliegue completo en la red basado en la opción seleccionada
 - Que las características del agente son funcionales en su totalidad, como:
 - Tecla F11
 - Control remoto
 - Iniciar un chat con un usuario final

Lo que se requiere hacer anticipadamente

Si va a desplegar agentes usando la herramienta de Descubrimiento de Red asegúrese que:

- Los siguientes puertos están abiertos entre la computadora de despliegue y las computadoras objetivo: TCP 139, TCP 445, UDP 137, UDP 138, y UDP 8193.

Nota: Después de desplegar el agente, solo el puerto 8193 necesita permanecer abierto.

- Los siguientes tres servicios están corriendo en las computadoras a las que se está desplegando: servidor (encendido de forma automática), llamada de proceso remoto (RCP) (encendido de forma automática) y registro remoto.

PASO 16: GESTIÓN DE DISPOSITIVOS MÓVILES – 0.5 HORAS

Este paso asegura que está familiarizado con:

- Características clave del SysAid MDM y como funcionan
- Como agregar nuevos dispositivos móviles en Gestión de Activos
- Como gestionar los dispositivos móviles una vez agregados

PASO 17: CONFIGURACIÓN DE GESTIÓN DE ACTIVOS – 1 HORA

Este paso asegura que está familiarizado con las siguientes características:

- Tablero de gestión de servicios
- Gestionando servicios / dispositivos SNMP / dispositivos móviles por grupos
- Personalización del formato de activos
- Importación adicional de información de activos
- Como la gestión de activos se integra con la mesa de ayuda
- Configuración del software de gestión
- Configuración de gestión de contratos
- Notificación de la configuración de caducidad de lic

PASO 18: GESTIÓN DE PARCHES – 1 HORA

Este paso asegura que está familiarizado con:

- Como funciona la gestión de parches SysAid y sus características principales

- Configuración de activos y sistema para permitir la gestión de parches
- Actualización de los parámetros relevantes de acuerdo a sus necesidades
- Integración de aprobación de Gestión del cambio

PASO 19: MONITOREO – 1 HORA

Este paso asegura que está familiarizado con:

- Como el monitoreo de servidores, estaciones de trabajo y/o dispositivos SMTP funciona en SysAid, y las características clave relacionadas
- Configuración de los activos a monitorear
- Actualización de los parámetros relevantes de acuerdo a sus necesidades

PASO 20: CMDB (BASE DE DATOS DE GESTIÓN DE LA CONFIGURACIÓN) – 2 HORAS

- Este paso asegura que:
 - Entiende el concepto general de CMDB de acuerdo a las mejores prácticas recomendadas de ITIL
 - Está familiarizado en como personalizar el diseño de cada formato de tipo CI (Elemento de configuración)
 - Sabe como subir datos CI para diferentes tipos de CI
 - Sabe como crear relaciones entre diferentes elementos de CI y usar la pantalla gráfica
 - Entiende como CMDB está integrado con los módulos de mesa de ayuda y gestión de activos
 - Diseñe su proceso de gestión de CMDB con su consultor de implementación SysAid

Lo que se requiere hacer anticipadamente

Esta sesión será más efectiva si ya tiene los datos de inventario. También puede partir la sesión en dos sesiones de 30 minutos. La primer sesión será una introducción y discusión sobre la información a preparar, la segunda será la implementación práctica de la información y la configuración CMDB en SysAid.

Flujos de trabajo – Mesa de Ayuda avanzada

(7 Horas mínimo)

PASO 21: SUB TIPOS DE INCIDENTES Y PLANTILLAS – 1 HORA

Este paso asegura que está familiarizado con:

- Crear diferentes diseños de formatos de incidentes (sub tipos) y sabe cuando se pueden requerir
- Configurar las plantillas (campos auto llenados) que pueden ser usados por los administradores o usuarios finales
- Asociación de plantillas con los diferentes subtipos
- Configuración de plantillas según su categoría

PASO 22: SOLICITUDES – 2 HORAS MÍNIMO

Este paso asegura que:

- Entiende el concepto general de Gestión de solicitudes de acuerdo a las mejores prácticas recomendadas de ITIL

- Puede crear una nueva solicitud desde cero (usando subtipos y plantillas)
- Puede modificar las solicitudes existentes
- Entiende como configurar las solicitudes para comenzar a través de EUP y hacer las actualizaciones necesarias al EUP para esto

Lo que se requiere hacer anticipadamente

Esta sesión es más eficaz si ya tiene uno o más procesos preparados de modo que usted puede trabajar en la implementación de un ejemplo real y relevante. Las sugerencias son: Solicitud de Software o nueva solicitud para procesos de nuevos ingresos / Onboarding.

PASO 23: CAMBIOS – 2 HORAS MÍNIMO

Este paso asegura que:

- Entiende el concepto general de Gestión del cambio de acuerdo a las mejores prácticas recomendadas de ITIL
- Puede crear un nuevo flujo de trabajo desde cero (usando sub tipos y plantillas)
- Puede hacer cambios a los flujos de trabajo de cambios existentes

Lo que se requiere hacer anticipadamente

Esta sesión es más eficaz si ya tiene uno o más procesos preparados de modo que usted puede trabajar en la implementación de un ejemplo real y relevante. Las sugerencias son: Cambio de software o hardware.

PASO 24: PROBLEMAS – 2 HORAS MÍNIMO

Este paso asegura que:

- Se entiende el concepto general de gestión de problemas de acuerdo a las mejores prácticas recomendadas de ITIL
- Puede crear un nuevo flujo de trabajo del problema desde cero (usando subtipos y plantillas)
- Puede modificar los flujos de trabajo de problemas existentes

Lo que se requiere hacer anticipadamente

Esta sesión es más eficaz si ya se tiene uno o más procesos preparados de modo que usted puede trabajar en la implementación de un ejemplo real y relevante. Una sugerencia es un proceso de análisis de causas.

Analytics

(4 Horas)

PASO 25: TABLERO DE ADMINISTRACIÓN (SOLO SI SE COMPRA) – 0.5 HORAS

Este paso asegura que está familiarizado con:

- Los tableros recomendados y su utilización
- Como agregar filtros a los tableros y como crear vistas de los tableros

PASO 26: REPORTES – 1 HORA

Este paso asegura que está familiarizado con:

- Los reportes clave pre establecidos y lo que estos pueden decir acerca del sistema, particularmente de la mesa de ayuda
- Las diferentes opciones para filtrar y descargar reportes (PDF, Excel)
- Características del tablero de administración (solo si se compra):
 - My Reports – guardar parámetros del reporte
 - Como agendar reportes
 - Reportes recientes
- Personalizar sus reportes usando el Report Wizard (solo si se compró el módulo de administración del portal)

PASO 27: OPCIONES ADICIONALES DE REPORTEO – 0.5 HORAS

Este paso asegura que está familiarizado con:

- Como usar la matriz de solicitud de servicios
- Las mediciones clave del tablero de Nivel de Gestión de Servicio (SLM) y como analizar los resultados
- Como configurar sus propias mediciones en el tablero SLM
- Como crear vistas personalizadas de las listas y exportarla a Excel como reportes on-the-fly

PASO 28: IREPORTE – 1 HORA

- Este paso asegura que está familiarizado con:
- Como configurar el iReporte con su base de datos o una copia de seguridad de la misma
- Los básicos en cuanto a creación de reportes en iReport
- Como integrar el reporte con SysAid

Lo que se requiere hacer anticipadamente

Esta sesión es más eficaz si ya ha visto los siguientes dos seminarios disponibles:

- <http://www.youtube.com/watch?v=2-y-BStXnOY>
- http://www.youtube.com/watch?v=H_sAgIFnYNA

Nota: (Por favor considere que la información de esta liga está en el idioma inglés)

Módulos adicionales

(2 Horas)

PASO 29: PROYECTOS Y TAREAS – 1 HORA

Este paso asegura que está familiarizado con:

- Como gestionar proyectos internos usando este módulo y las diferencias entre el flujo de trabajo y el módulo
- Como configurar proyectos
- Como configurar tareas

PASO 30: SERVICIOS DE CONTRASEÑAS – 1 HORA

Este paso asegura que está familiarizado con:

- Como funcionan los servicios de contraseñas SysAid dentro de SysAid
- La configuración de este módulo
- Como desplegar los servicios de contraseñas en la compañía

Lo que se requiere hacer anticipadamente

- Necesita tener LDAP configurado dentro de SSL y corriendo en el puerto 636
- El usuario, cuyas credenciales para acceder al directorio activo se proporcionaron en la sección de integración LDAP de SysAid, necesita estar en el dominio del grupo controlador (no debe ser su grupo primario)

Horas Adicionales

Si ha completado todos los pasos relevantes y aún tiene horas adicionales, puede usarlas para consultoría adicional y entrenamiento en cualquier punto del futuro (las horas de servicio profesional no expiran)

Adicionalmente, puede usar esas horas en proyectos especiales como:

- Personalización de código:
 - Agregando funcionalidad a SysAid a través de la plataforma de scripts
 - Integraciones personalizadas con software de un tercero
- Reportes personalizados: reportes personalizados usando el iReporte que están integrados con SysAid

Si usted quisiera un proyecto especial, o le gustaría ver lo que es posible, por favor hable con su consultor de servicios profesionales, que le proporcionará un documento de requisitos del proyecto detallado y un presupuesto. La cotización contará con la codificación, implementación y costos de las pruebas en cuestión. La fecha de entrega será de 30 días a partir de cuando usted ordena o aprueba el proyecto (en muchos casos se ha completado antes de la fecha de vencimiento acordado, pero depende de la disponibilidad).

Requisitos y guías adicionales

REQUISITOS DEL SISTEMA

Visite <http://www.sysaid.com/system-requirements.htm> para conocer los requisitos del sistema que requiere SysAid. (Por favor considere que la información de esta liga está en el idioma inglés)

GUÍAS ADICIONALES Y RECURSOS

Visite <http://www.sysaid.com/Sysforums/helpData.page?helpId=5731> o <http://www.sysaid.com/documentation.htm> (Por favor considere que la información de esta liga está en el idioma inglés) para obtener ligas de una variedad de guías que le pueden ayudar a familiarizarse con SysAid.

Puede ver tutoriales, que son guías en video sobre temas de configuración útiles de SysAid en: <http://www.sysaid.com/feature-tutorials.htm>. (Por favor considere que la información de esta liga está en el idioma inglés)

También recomendamos ampliamente que se registre y se involucre en nuestra comunidad en línea para buscar ayuda de otros SysAiders alrededor del mundo: <http://www.sysaid.com/Sysforums/forums/home.page> (Por favor considere que la información de esta liga está en el idioma inglés)

