**Formación #1 - Introducción al servicio + Telefónica Global Solutions (video Formación 1, 2 videos)**

1. Modelo Operativo
2. Telefonica Global Solutions (TGS) como proveedor.
3. Actividad y responsabilidades TGS.
4. Comunicación SMC (TGS) – GSOC (Banco Santander).
5. Aplicaciones TGS.

**Formación #2 - Introducción al GSOC + Banco Santander (video Formación 2)**

**Herramientas GSOC ( Video formación 9)**

*Esta sesión consiste en el contenido y operativa del ordenador del Banco Santander.*

1. Estructura Banco Santander:
   1. Network Platform

                                          i.    GSOC

1. Manual Operativo:
   1. Alcance del Servicio.

                                          i.    Global Services.

                                         ii.    Campus & Branches España.

* 1. Modelo Operativo.
  2. Escalados.
  3. Directrices Obligatorias.

**Formación #3 – Simulacro de envío de Notificaciones**

*Esta sesión consiste en el contenido y operativa del ordenador del Banco Santander.*

1. Envío de Aperture.
2. Envío de Update.

**Formación #4 – Operativa GSOC + Gestión de Incidencias (Formación 4)**

*Esta sesión consiste en el contenido y operativa del ordenador del Banco Santander.*

1. Gestión de Incidencias.
   1. Procedimiento gestión de Alertado ITSM.

                                          i.    Servicios con procedimientos específicos.

* 1. Notificaciones de Incidencias a Santander.

                                          i.    Procedimiento de Notificaciones.

                                         ii.    Correos Informativos.

1. Proveedores.
2. Contactos.

**Formación #5 - Operativa GSOC + Gestión de Cambios ( Video formación 7, 8,10, 11)**

*Esta sesión consiste en el contenido y operativa del ordenador del Banco Santander.*

1. Gestión de Cambios.
   1. Tipos de Cambios.

                                          i.    Cambios Normales.

                                         ii.    Cambios Estándar.

                                        iii.    Cambios de Emergencia.

                                        iv.    Cambios Informativos.

* 1. Trabajos Programados de Proveedor.

                                          i.    Servicios con procedimientos específicos.

* 1. Tareas Delegadas.
  2. Otros cambios.

1. Correos Informativos Mensuales.
   1. Capacity Exception.
2. Reuniones.
3. Reportes.

**Formación #6 - Gestión de Proveedores ( Video formación 6)**

**Formación #7- Formacion Opetativa Telefonica de cambios y operativa especial ( Video formación 10)**

**Formación #12 - TGS: Operativa SMC Cluster Banco Santander (Video 12)**

1. **Telefónica como proveedor.**
   1. **Gestión de Incidencias.**

**i.     Detección de alarmas proactivas (Remedy on Demand).**

* + - 1. **Procedimiento abrir y tratar casos Remedy on Demand (SharePoint).**

**ii.     Detección de alarmas reactivas (GSOC Banco Santander).**

* + - 1. **Seguimiento de caso con cliente (CORREO).**

**iii.     Reportar a proveedor.**

* + - 1. **Identificar el proveedor y el CID del proveedor (FAST).**
      2. **Identificar el método de reportar a proveedor (WEB, CORREO o API).**
      3. **Identificar la matriz de escalados de proveedor (PRIME).**

**\* Procedimiento reportar a CIC NOC / Red Internacional TGS (SharePoint).**

* 1. **Gestión de Cambios.**