**ONBOARDING**

**SEMANA 1**

1. **Accesos Aplicaciones:**

**SMC Telefónica:**

* Comprobar acceso SharePoint Interno.
* Configurar correo y firma Telefónica.
* Configurar firma correo Telefónica.
* Comprobar acceso SUGUS.
* Comprobar acceso PRIME.
* Solicitar perfil Remedy Clúster Banco Santander.
* Solicitar perfil FAST.
* Solicitar perfil PANGEA.
* Solicitar perfil OMI.
* Solicitar perfil TACACS.
* Solicitar perfil VPN.
* Solicitar acceso Logos.
* Solicitar acceso COPTERO.
* Solicitar acceso Logos.

**GSOC Banco Santander**

* Recogida PC y tarjeta en Ciudad Financiera.
* Comprobar acceso SharePoint GSOC Banco Santader
* Configurar correo y firma GSOC.
* Comprobar acceso VPN.
* Comprobar acceso Service Now.
* Comprobar acceso ALMA.
* Comprobar acceso SevOne.
* Comprobar acceso Netcool.
* Comprobar acceso CyberArk.

1. **Presentación equipo:**

* Meeting bienvenida con el resto del equipo.
* Inclusión en chats grupales.

1. **Verificar estado accesos aplicaciones:**

* Confirmar que se tiene acceso a las aplicaciones requeridas para dar el servicio.

**SEMANA 2**

1. **Visión general servicio GSOC & SMC:**

* Modelo operativo Servicio Banco Santander (GSOC) + Proveedor (Telefónica SMC).
* Alcance del servicio y principales tareas.

1. **Asistencia a reuniones recurrentes como oyente:**

* Asistir a reunión diaria IT Delivery Start of day. [07:30]
* Asistir a reunión diaria incidencias. [09:00]
* Asistir a reunión semanal Change. [martes 10:15]
* Asistir a reunión semanal mejora continua. [viernes 13:00]

1. **Procedimientos y manuales GSOC:**

* Revisión general Manual Operativo GSOC (SoW).
  + DATA.
  + Underlay Telefónica.
  + SDWAN Overlay Telefónica.
  + SDWAN Cloud.
  + AS/IX.
  + Cloud.
  + Unity Place
* Guías Service Now.
  + Gestión de Cambios.
  + Gestión de Incidencias.
  + Gestión de Peticiones.
* Troubleshooting básico.
* Gestión Proveedores/Grupo Resolutor.
* Sesión formación Gestión de Cambios.
* Solicitud apertura casos a CIsco
* Tareas de Catálogo (SCTASKs).
* Gestión de solicitud de ventanas.
* Gestión de Trabajos programados.

1. **Sesión de control procedimientos GSOC:**

* Punto de control de lo revisado hasta el momento sobre la operativa de GSOC y troubleshooting básico.

1. **Shadowing:**

* Operativa diaria 1-1 con un compañero con experiencia, para revisión de situaciones y tareas reales.

**SEMANA 3**

1. **Procedimientos y manuales SMC Telefónica:**

* Gestión de tickets Remedy.
* Gestión y escalados proveedores.
* Utilización herramienta FAST.
* Utilización herramientas OMI-PANGEA.
* Solicitud de soporte a Advanced Support (AdS).
* Solicitud apertura casos a Cisco.
* Solicitud H&E.
* Gestión de autorizaciones de ventanas (pruebas intrusivas, visitas a sede…).
* Solicitud apertura a Problem.
* Guías Service Now.
  + Gestión de Cambios.
  + Gestión de Incidencias.
  + Gestión de Peticiones
* Gestión Proveedores/Grupo Resolutor.
* Sesión formación Gestión de Cambios.
* Solicitud apertura casos a CIsco
* Tareas de Catálogo (SCTASKs).
* Gestión de solicitud de ventanas.
* Gestión de Trabajos programados.
* Guías Service Now.
  + Gestión de Cambios.
  + Gestión de Incidencias.
  + Gestión de Peticiones.
* Troubleshooting básico.
* Gestión Proveedores/Grupo Resolutor.
* Sesión formación Gestión de Cambios.
* Solicitud apertura casos a CIsco
* Tareas de Catálogo (SCTASKs).
* Gestión de solicitud de ventanas.
* Gestión de Trabajos programados.

1. **Capacitación técnica SMC:**

* Troubleshooting básico.

1. **Sesión de control procedimientos SMC Telefónica:**

* Punto de control sobre lo revisado hasta el momento sobre la operativa de SMC Telefónica.

1. **Formación procedimientos más relevantes GSOC:**

* Notificaciones Apertures.
* NaaS Dashboard.
* Apertura cambios informativos.

1. **Sesión de control procedimientos más relevantes:**

* Punto de control sobre lo revisado hasta el momento sobre los procedimientos más relevantes de GSOC.

1. **Shadowing:**

* Operativa diaria 1-1 con un compañero con experiencia, para revisión de situaciones y tareas reales.

**SEMANAS 4**

1. **Shadowing:**

* Operativa diaria 1-1 con un compañero con experiencia, para revisión de situaciones y tareas reales.

1. **Sesión final de control:**

Punto de control final para asegurar que el nuevo compañero ha adquirido los conocimientos necesarios para

1. **Sesión de control procedimientos GSOC:**

* Punto de control de lo revisado hasta el momento sobre la operativa de GSOC y troubleshooting básico.