

ÍNDICE

Sr. Não. Conteúdo

- 1 <u>Módulo de boas-vindas</u>
 - 1.1 <u>Pessoa</u>
 - 1.2 Equipe
- 2 **Gerenciamento de Incidentes**
 - 2.1 Criar Incidente
 - 2.2 visão global
 - 2.3 pesquisa Incident
 - 2.4 escalar Incident
 - 2.5 Incidente atribuído a mim
 - 2.6 Re-atribuir incidente
 - 2.7 Resolver
 - 2.8 Pendente
 - 2.9 Perto
 - 2.10 Reabrir
 - 2.11 Incidentes abertas
- 3 Relatórios
 - 3.1 CSV
 - 3.2 sobressair
 - 3.3 PDF
- 4 Gerenciamento de problemas
 - 4.1 O que é Gerenciamento de Problemas
 - 4.2 Criar Problema
 - 4.3 Atribuir/Re-atribuir Problem
 - 4.4 Resolver
 - 4.5 Problemas pesquisa
 - 4.6 Erros conhecidos
 - 4.7 Meus problemas
 - 4.8 Todos os problemas em aberto

5 <u>Mudar a gestão</u>

- 5.1 Mudança de emergência
- 5.2 Mudança normal
- 5.3 Mudança de rotina
- 5.4 Pesquisa For Change
- 5.5 Alterações atribuídas a mim/Alterações abertas
- 5.6 Alterações Aguardando Aprovação
- 5.7 alterações Aguardando Aceitação

6 Gestão de servicos

- 6.1 Contrato do cliente
- 6.2 Modelo de fornecimento
- 6.3 contratos de prestação de
- 6.4 SLA
- 6.5 <u>SLT</u>
- 6.6 Serviço
- 6.7 Sub-serviço

7 Gerenciamento da Configuração

- 7.1 documentos
- 7.2 Catálogo software

8 Ferramenta de administracao

8.1 Gerenciamentode usuarios

8.2 - Perfill

9 Fperguntas mais frequentes(FAQs)

Bem vinda

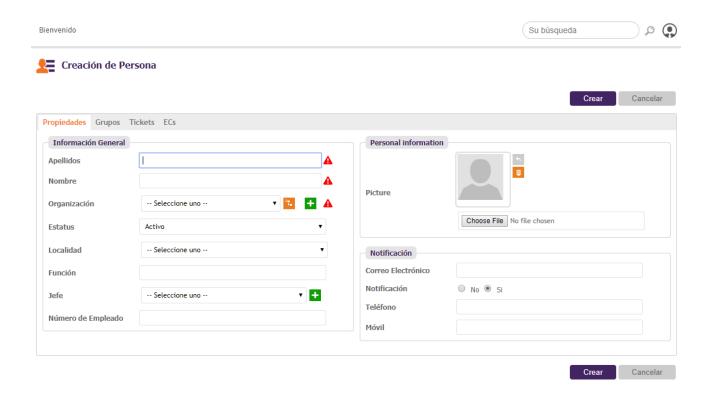
Quando o usuário conectado para o NT3, em seguida, primeira guia de menu é bemvindo. Esta é a página onde podemos criar novos contatos, veja contatos, contatos de pesquisa, etc. A fim de criar um novo contato, clique no link de boas-vindas na guia de boas-vindas, em seguida, clique no



Depois de clicar no novo contacto criar temos que escolher uma pessoa ou equipe de suspenso.



Pessoa:Podemos adicionar nova pessoa de contato pela seleção de pessoa de cima lista suspensa. Podemos acrescentar pessoa de contato na equipe só após a criação da equipe. Abaixo está uma imagem de adicionar forma pessoa de contato.



Sobrenome: É o nome da pessoa.

Organização / Departamento: É organização (Nota: Organização também é considerado como departamento) Atribuição para a pessoa de contato. Podemos acrescentar organização clicando + ícone ao lado da caixa de texto de organização ou de lista suspensa.

estado: É estado activo ou inactivo.

Localização: Localização é adicionado a partir do módulo de boas-vindas. Tudo lista de locais em suspenso é pertence à organização. Você pode atribuir local para organização de Welcome> Meus atalhos> guia Locais.

Gerente: Podemos adicionar novo gerente clicando + ícone ao lado da caixa de texto de Manager ou da lista de preenchimento automático.

Notificação: É permitir ou não para enviar e-mail para contato com pessoa.

Teams: Podemos atribuir uma pessoa de contato para a equipe existente. Clique no botão Add equipes, em seguida, marque a caixa de lista de equipes e, em seguida, clique no botão Adicionar. Todos os times selecionados serão exibidos na lista de equipes em seguida, novamente marque a caixa de confirmação.

bilhetes: Os ingressos serão exibidos somente se ele já é adicionado para a mesma pessoa de contato. É atribuído a partir de incidentes, problemas ou gerenciamento de

mudanças guias. Temos de criar bilhetes primeiro só então podemos ver os bilhetes para essa pessoa de contacto.

Equipe: Podemos criar equipa seleccionando equipe da lista suspensa.

Bienvenido			Su búsqueda) o (
Creación de G	Grupo de Trabajo			
			Crear	Cancelar
Propiedades Miembr	ros Tickets ECs			
Nombre	I	A		
Estatus	Activo	▼		
Organización	Seleccione uno 🔻	+ A		
Correo Electrónico				
Teléfono				
Notificación	○ No ● Si			
Función				
			Crear	Cancelar

Nome: É o nome da equipe.

Status: o status ativo ou inativo para a equipe.

Organização: Podemos selecionar organização específica para a equipe.

Email: É ID de e-mail da equipe. Telefone: Contato número de equipe.

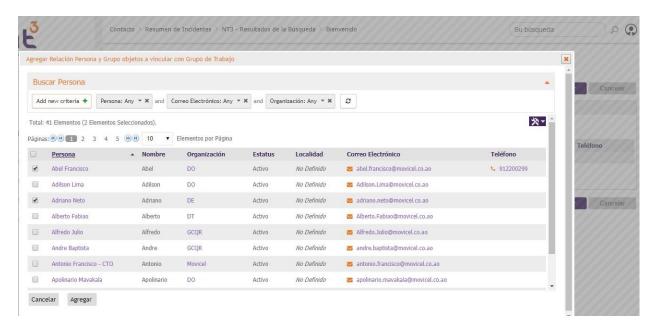
Notificação: É ativar ou desativar a notificação de e-mail para a equipe.

Membros:

É uma lista de todos os membros de uma equipe. Para adicionar membros, clique no botão Add pessoa na guia membro.



Depois de clicar em Adicionar Membro podemos ver a lista de todas as pessoas de contacto previamente adicionados.



Marque a caixa de lista de membros e, em seguida, clique no botão Adicionar. Depois de clicar no botão adicionar todos os membros verificados serão exibidos na guia membro. Para confirmação marque a caixa novamente e selecione papel.

Gerenciamento de Incidentes

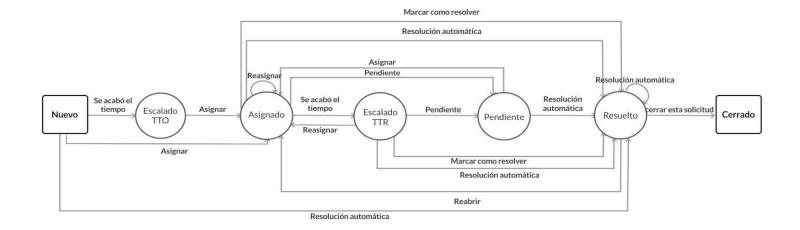
Um bilhete de incidente ou simplesmente um "incidente" mantém faixas de um problema técnico dentro da TI:

- Sistema caiu
- problema de rede
- falha do aplicativo

Um incidente pode ser ligado a um problema (bilhete). Por exemplo, quando o mesmo incidente está ocorrendo frequentemente e você gostaria de investigar a causa raiz do problema.

tickets de incidentes são geridos por pessoas que tenham o agente perfil de suporte.

Representação esquemática do Gerenciamento de Incidentes:



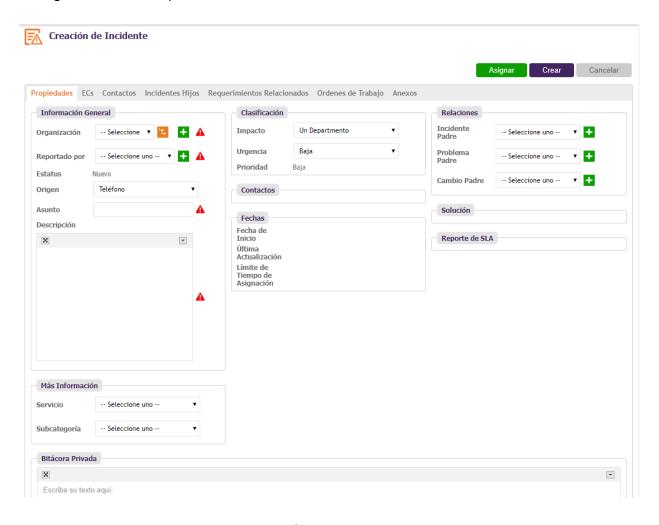
Ciclo de Vida de Incidentes

Criando um incidente:

- > Ir para o menu de gerenciamento de incidentes
- > clique em novo incidente

Administración de Incidentes Resumen de Incidentes Nuevo Incidente Búsqueda por Incidentes Accesos Rápidos Incidentes Asignados a Mí Incidentes Escalados Incidentes Abiertos

O seguinte forma é apresentada:



- Digite todos os detalhes obrigatórios de acordo com os seus bilhetes e clique no botão Criar ou pode direcionar atribuir bilhetes com respectivo ao Team & Agents.
- ➤ **Organização:** Se você quer representar vários departamentos ou clientes você tem que criar novas organizações. Isto tem de ser feito antes de criar todos os outros objetos como a maioria deles estão ligados a uma organização.
- ➤ Caller: Chamador é a pessoa da organização para criar o tickets. We pode selecionar chamador pela lista suspensa da respectiva organização. Se chamador não está mostrando na lista suspensa, em seguida, clicando no sinal "+" você pode criar novo chamador.

Visão global:

- Depois de criar bilhetes que estão mostrando no menu de visão geral com o respectivo estatuto o seu bilhete, como mostrado na imagem abaixo:
- Incidente Estado como:

Novo,

atribuído,

Resovled,

Pendente.

Perto.

No gráfico de pizza visão geral mostrando como por prioridade:

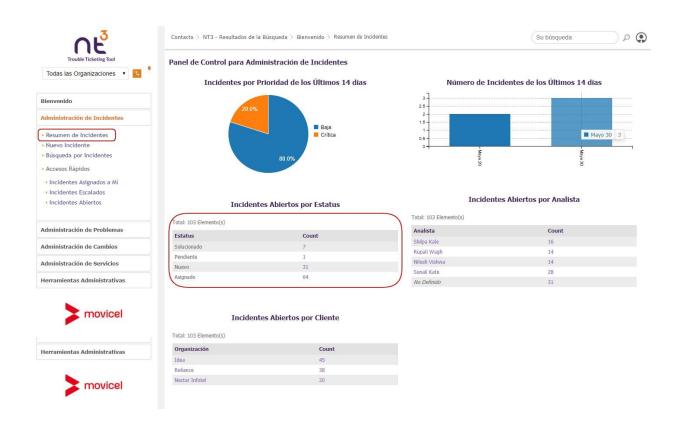
Baixo,

Médio,

Alto,

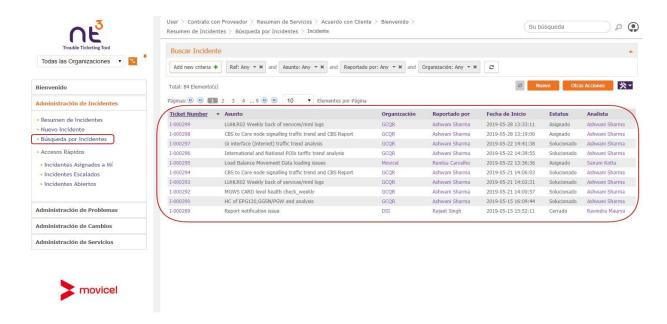
Crítico.

> Todos os incidentes abertos mostrando como por agente sábio.



Procurar Incidentes:

Você pode procurar incidentes para clicar em busca de incidente e verificar todos os incidentes estão mostrando.



Escalar Incidente:

Serviço Management-> SLT-> Criar TTO -> criar TTR-> ir para SLA-> adicionar SLT's-> Aplicar

- 1. First precisamos criar TTO (tempo de possuir) com base na prioridade ie (Critical, Muito Alta, Alta etc ..)
- 2. Then precisamos criar TTR (tempo para resolver) com base na prioridade ie (Critical, Muito Alta, Alta etc ..)

Como mostrado na imagem 1:



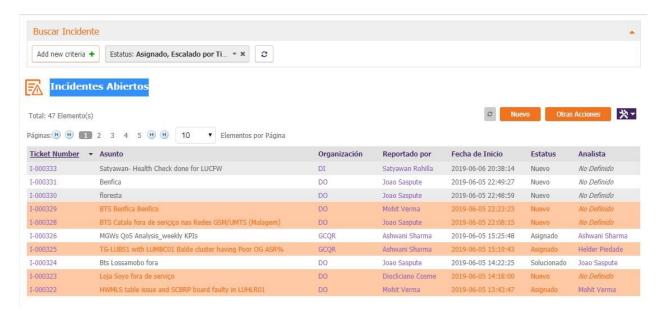
Imagem 2:



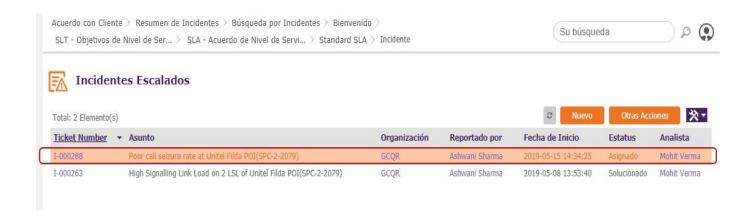
3. Go ao Serviço management-> clique on-> SLA selecione criado SLA e clique no SLT de adicionar SLT:



4. Criar incidente e verificar lá prazos. Se esse incidente ou tarefa de tempo limite, em seguida, mostrando na cor laranja.

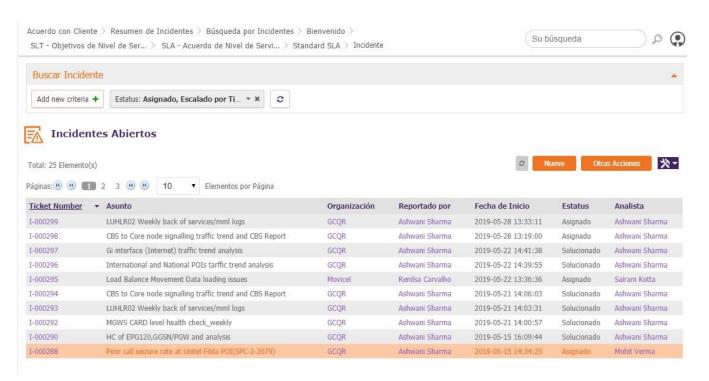


- 5. Depois que atribuir essa tarefa ao agente e selecione pedido HOT "Sim"
- 6. Após este processo essa tarefa ele mostrando em incidentes sucessivas escaladas



Incidente atribuído a mim:

Todos incidente atribuído mostrando a você,

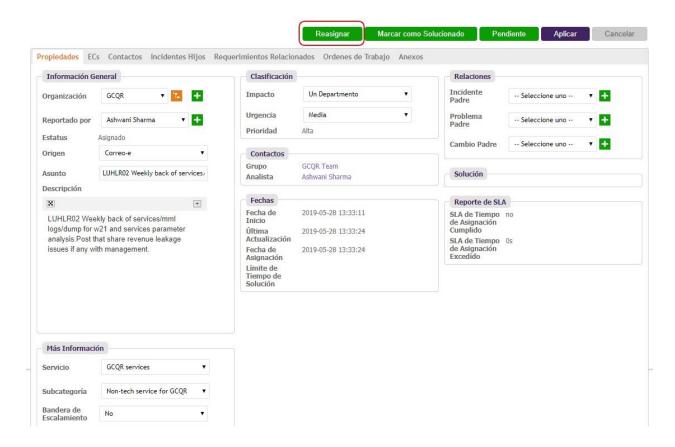


Modificação do incidente:

Se você quiser transferir / marca como resolvido / pendente / fechar / reabrir incidente, em seguida, clique na respectiva funcionalidade e atualização incidente.

- Abrir Incident
- Clique no botão Modificar
- Clique no botão Reatribuir





funcionalidade 1.Re-assign:

Se você quer mudar agente, bem como equipe para determinada situação, então vamos transferir bilhetes.

- Clique no botão Atribuir
- Selecionar time
- agente de escolha (agente é um campo obrigatório)
- Clique no botão Reatribuir

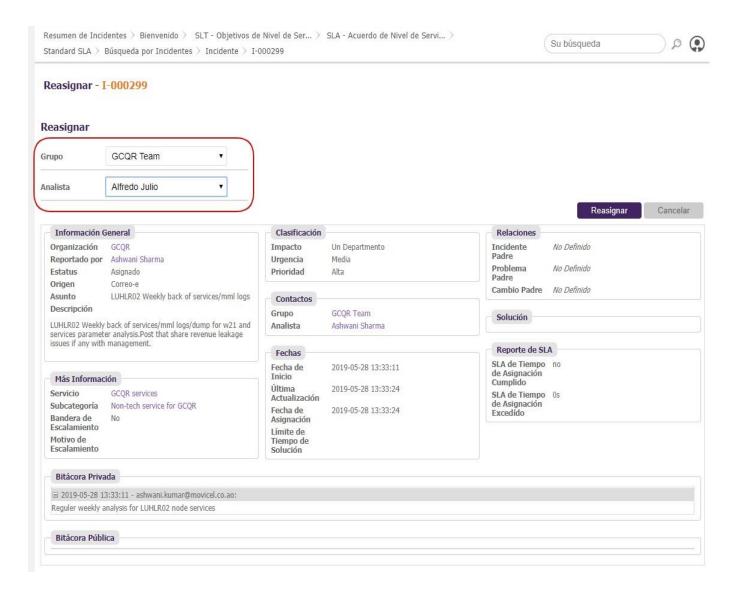
Equipe:

As equipes estão ligadas a vários tipos de objeto, como contratos ou bilhetes, a fim de definir responsabilidades. As equipes também são usados como "grupos de trabalho" para a atribuição de bilhetes. Equipes usados para atribuir bilhetes também deve ter

pelo menos um membro (o agente para atribuir o bilhete para). O atributo "papel" sobre a ligação entre uma equipe e uma pessoa não é obrigatória, para que possa deixá-la vazia, mas é útil para definir o papel da pessoa da equipe (Team Leader, Manager.

Agente:

Quando você deseja atribuir um incidente ou uma solicitação do usuário você tem que atualizar o atributo correspondente e criar agente de organização particular, bem como Team.



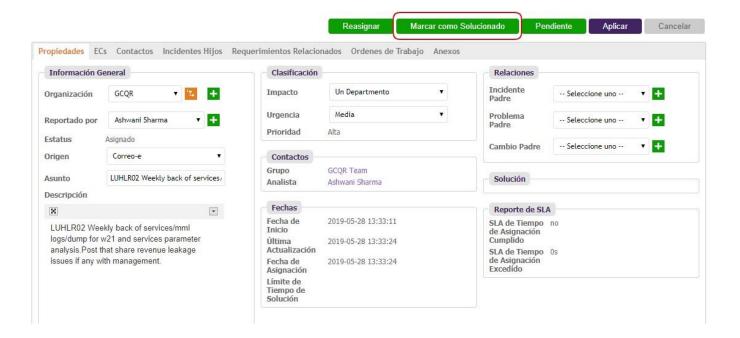
2. Mark como Funcionalidade Resolvido:

O Incidente ou bilhetes são resolvidos, em seguida, selecione Serviços e código de resolução para resolver os bilhetes.

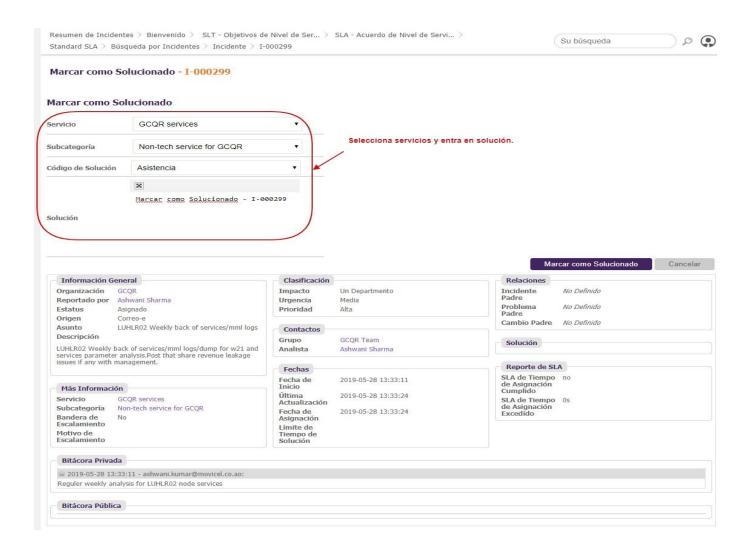




Modificación de Incidente: I-000299



- Abrir Incident
- Clique no botão Modificar
- Clique no botão Marcar como resolvido

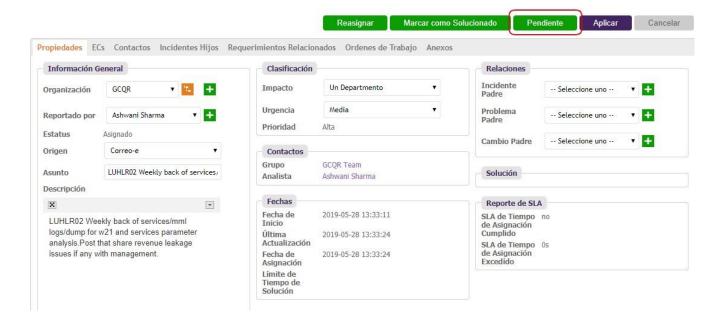


3. Pending Funcionalidade:

Se precisamos pendente este bilhetes ou incidente, então, clique no botão pendente e entrar razão pendente.



Modificación de Incidente: I-000299

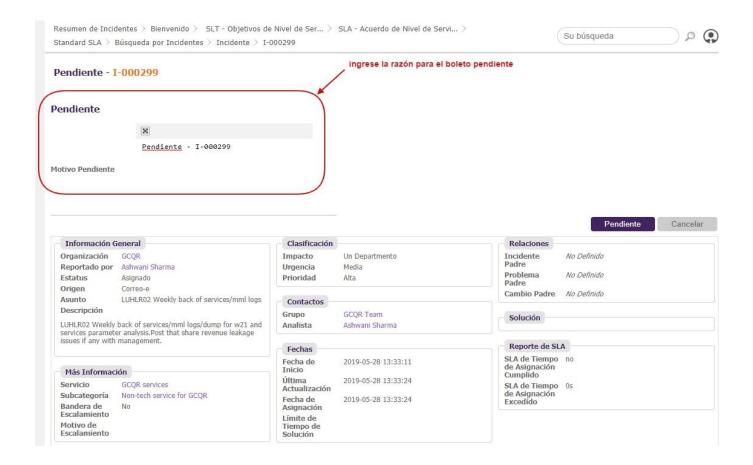


- > Abrir Incident
- Clique no botão Modificar
- Clique em pendente
- Digite razão pendente

4. Feche este Pedir Funcionalidade:

Se precisamos fechar o pedido, em seguida, clique na solicitação de fechamento & entrar razão satisfação do usuário.

- > Abrir Incident
- > Clique no botão Modificar
- Clique em Fechar o pedido



Funcionalidade 5.Reopen:

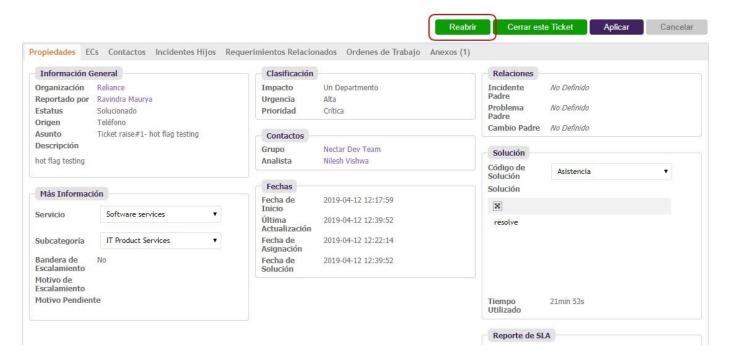
Se precisamos reabrir o pedido, em seguida, clique no botão & selecione Equipe, bem como respectivo agente de reabrir para lidar com este tickets. After reabrir o pedido, em seguida, continuar com o mesmo ciclo.

- Abrir Incident
- Clique no botão Modificar
- Clique em Fechar o pedido

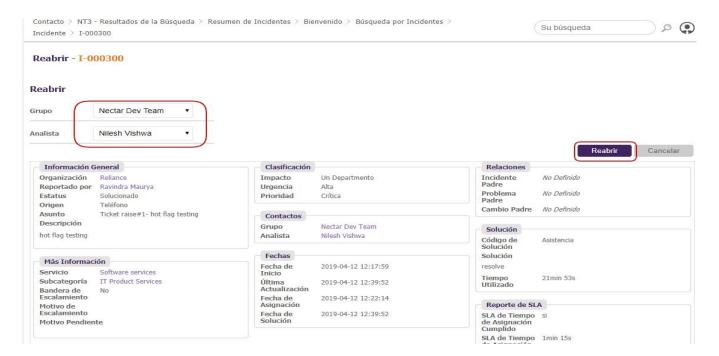




Modificación de Incidente: I-000300



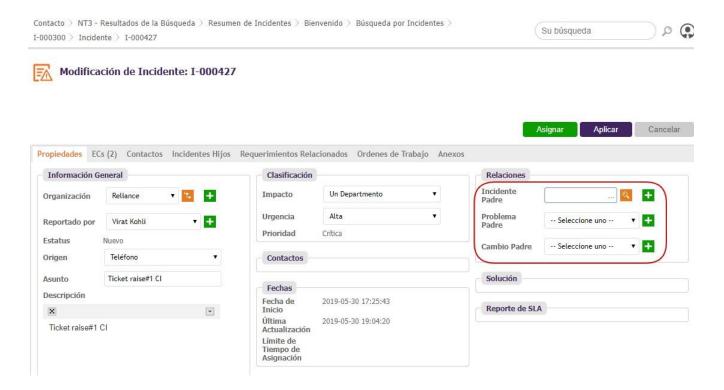
- Selecionar time
- Selecione agente



Atribuir incidente para incidente parent:

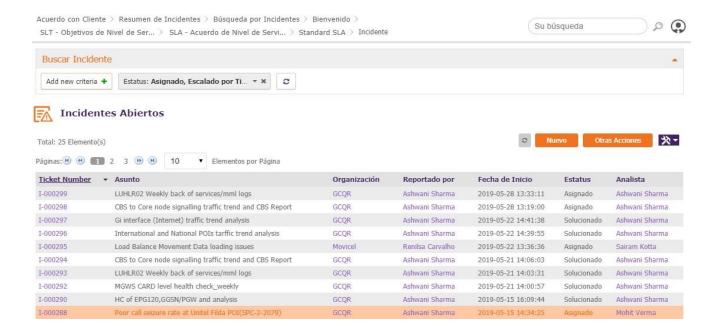
Se você precisa atribuir incidente para incidente pai, em seguida, usamos essa relação.

- Escolha um incidente Parent
- ➤ Id Problem
- Select mudança Parent
- > Criar incidente

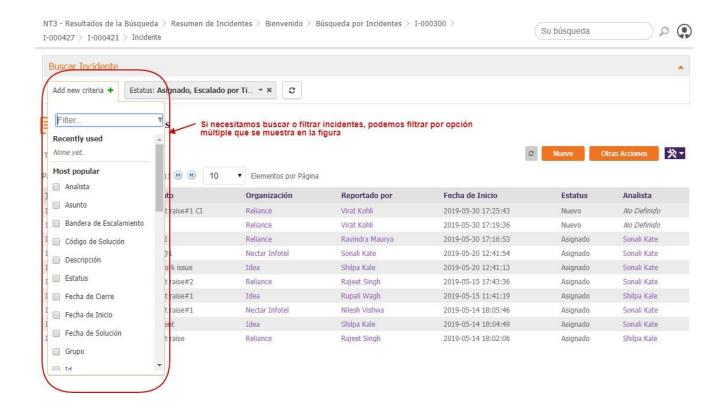


Tudo Aberto Incidente:

> Quando o usuário precisa verificar todos os incidentes abertos, em seguida, usar essa funcionalidade, clicando em tudo incidente aberto.



> Se o usuário quiser pesquisar ou filtrar incidentes usando prioridade, incidente, título, status, agente, chamador etc..

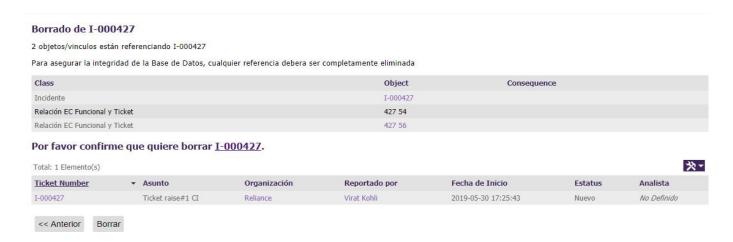


Outra ação:

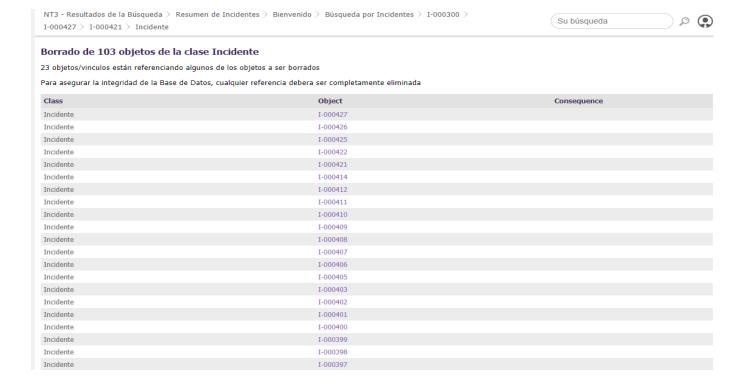
Em outra ação estamos verificando funcionalidade múltipla, como a seguir:

Excluir Funcionalidade:

Podemos eliminar único incidente.

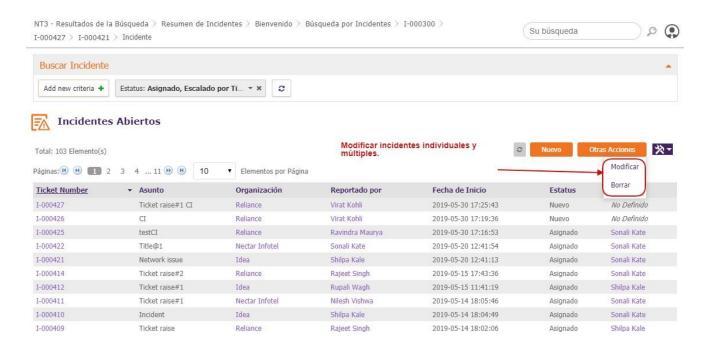


Podemos excluir vários incidentes



Modificar funcionalidade:

Modificar incidentes individuais, bem como incidente múltipla.



Relatórios (Todos os módulos)

Um documento que apresenta informações em um formato organizado para um público específico e objetivo. Embora os resumos dos relatórios podem ser entregues por via oral, relatórios completos são quase sempre na forma de documentos escritos.

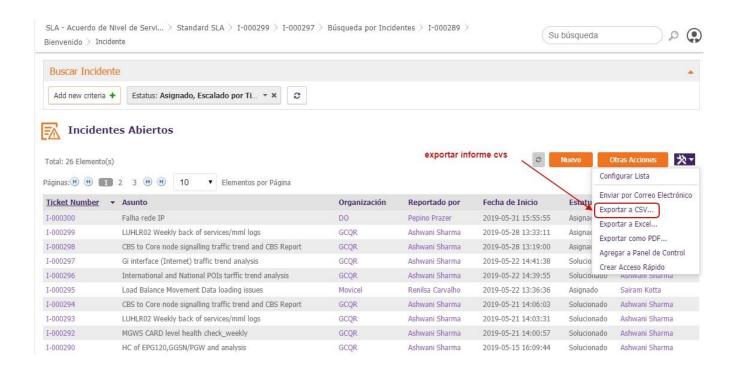
Existem diferentes tipos de formato de relatório:

- CSV Relatório
- Relatório Excel
- Relatório PDF

relatório 1.CSV:

Passo 1:

Escolha relatório CSV a partir do botão de definição



Passo 2:

Verifique colunas

O usuário pode selecionar as colunas como pela exigência e fazer o download do relatório no formato CSV.

☑ Urgencia

Exportar a CSV.. Opciones CSV Tic Caracter Separador: Caracter para calificar como texto Date and Time format ; (punto y coma) (comilla doble) Default format (Y-m-d H:i:s), e.g. 2019-05-31 16:50:52 No traducir valores (para campos enumerados) ' (comilla simple) , (coma) Custom format: Y-m-d H:i:s Tabulador Código de Caracteres: Western (ISO-8859-1) Otro: Otro: Compos texto conteniendo algunas marcas HTML 汝▼ ci Conservar formato de texto te Seleccione columnas según su requisito Columnas disponibles de Incidente Inc polinario Mavakala Seleccional Todas Deseleccionar Todas ✓ Analista [+] Asunto ☑ Bandera de Escalamiento ☐ Bitácora Privada shwani Sharma ig ☑ Cambio Padre [+] ✓ Clase Comentarios del Usuario Código de Solución Descripción shwani Sharma ca Espera Acumulada ✓ Estatus Fecha de Asignación Fecha de Cierre Fecha de Fin shwani Sharma pie ☑ Grupo [+] Fecha de Inicio ✓ Fecha de Solución Id (Clave Primaria) shwani Sharma ✓ Incidente Padre [+] Operational status ☑ Organización [+] airam Kotta ☑ Origen ☑ Prioridad Problema Padre [+] ✓ Ref Reportado por [+] shwani Sharma Satisfacción del Usuario Servicio [+] ✓ Solución ✓ Subcategoría [+] ☑ TDA - Tiempo de Asignación [+] shwani Sharma

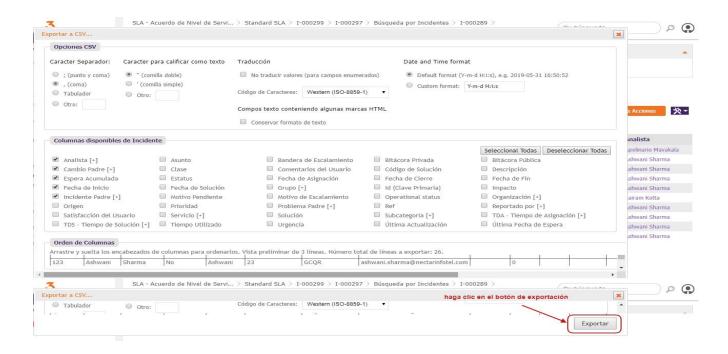
☑ Última Actualización

🗹 Última Fecha de Espera

shwani Sharma

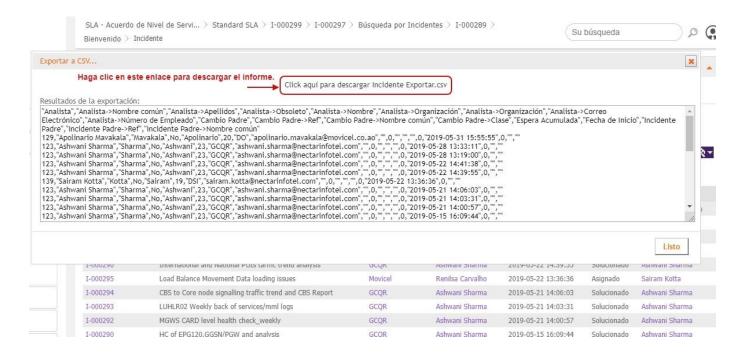
Passo 3: Clique no botão Export

☑ TDS - Tiempo de Solución [+] ☑ Tiempo Utilizado



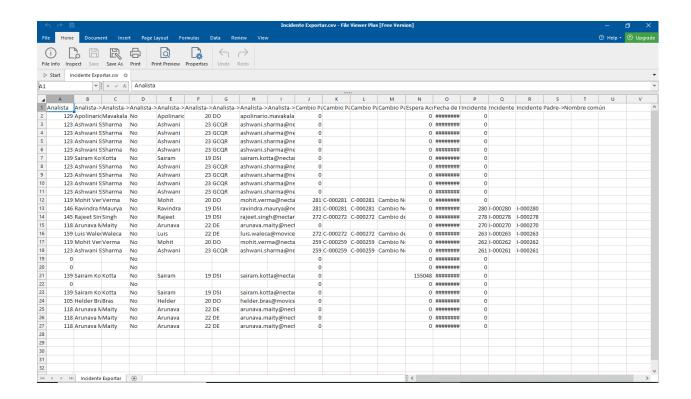
Passo 4:

Clique no link para baixar o relatório



Passo 5:

Verifique resultado real do relatório



2. Excel Relatório:

Passo 1:

Escolha relatório do Excel a partir do botão de definição

Passo 2:

O usuário pode selecionar as colunas como pela exigência e fazer o download do relatório no relatório do Excel.

- Verifique colunas
- Clique no botão Export

Passo 3:

Clique no link para baixar o relatório

Passo 4:

Verifique resultado real do relatório

relatório 3.pdf:

Passo 1:

Escolha um relatório em PDF a partir do botão de definição

Passo 2:

O usuário pode selecionar as colunas como pela exigência e fazer o download do relatório no relatório Export PDF.

- Verifique colunas
- Clique no botão Export

Passo 3:

Clique no link para baixar o relatório

Passo 4:

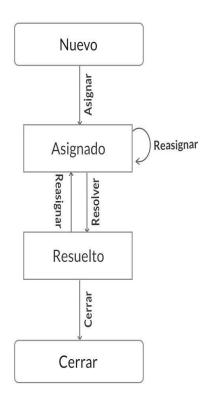
Verifique resultado real do relatório

Gerenciamento de problemas

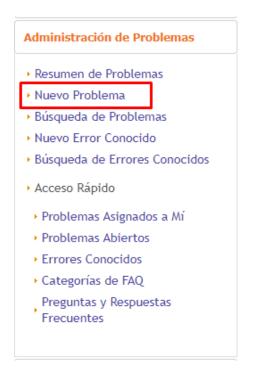
O que é problema:

- Um problema é a causa de um ou mais incidentes que ocorrem em sua TI. Na época, o problema é registrada, a causa pode ser ainda desconhecido. Tais bilhetes vontade permite que os engenheiros de TI para documentar todas as ações feitas para encontrar a causa raiz e corrigir o problema.
- A principal diferença entre um problema e um incidente é que um incidente deve ser fixado o mais rápido possível para reduzir o período de indisponibilidade do serviço, ao passo que o problema vai se concentrar em identificar a causa raiz. Enquanto a causa raiz permanece indefinido, uma solução é fornecida para ajudar na fixação correspondentes incidentes recorrentes.
- Os problemas são geridos por utilizadores com o gerenciador de perfis problema.

Representação esquemática do Gerenciamento de Problemas

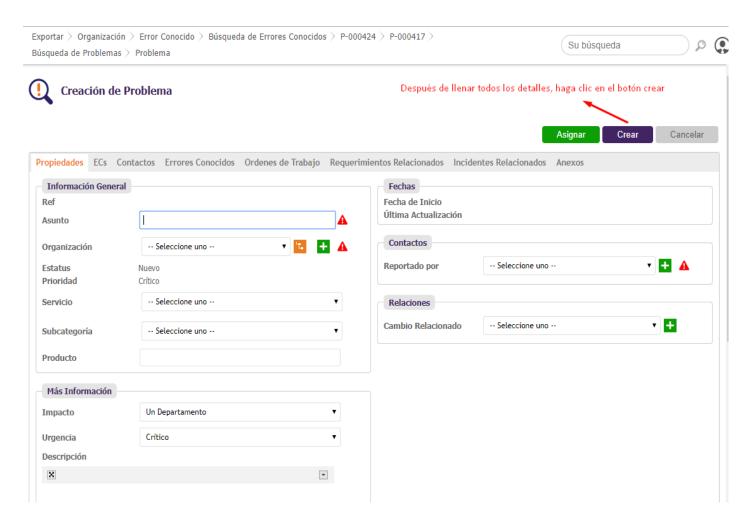


Criando um problema:



- Ir para módulo de gerenciamento de problemas
- > Clique em New problema
- > Digite todos os detalhes obrigatórios válidos
- Clique no botão Criar

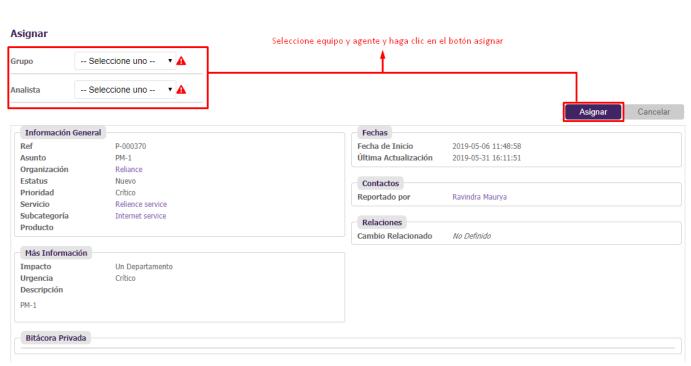
Verifique o seguinte formulário é exibido para criar problema,



Atribuir:

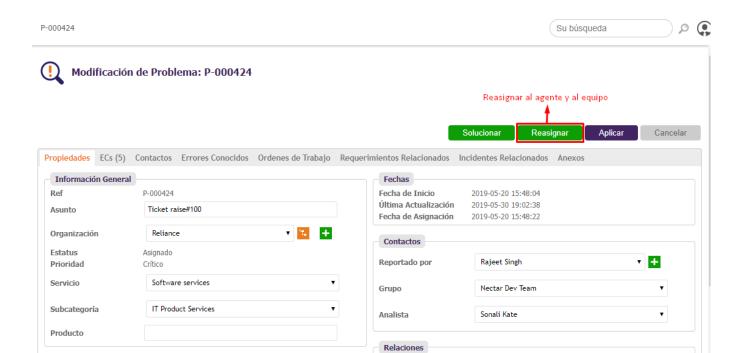
- Clique no botão Modificar
- > Selecionar time
- Selecione agente
- Clique no botão Atribuir

Asignar - P-000370



reatribua:

- > Clique no botão Modificar
- > Selecionar time
- > Selecione agente
- > Clique no botão Reatribuir



Cambio Relacionado

-- Seleccione uno --

+

Resolver:

Más Información

Ticket raise#100

Impacto Urgencia

Descripción X

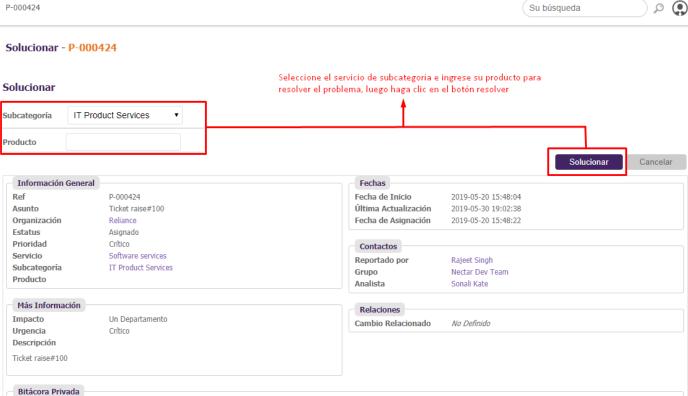
- Clique no botão Modificar
- > Selecione Subcategoria serviço

Un Departamento

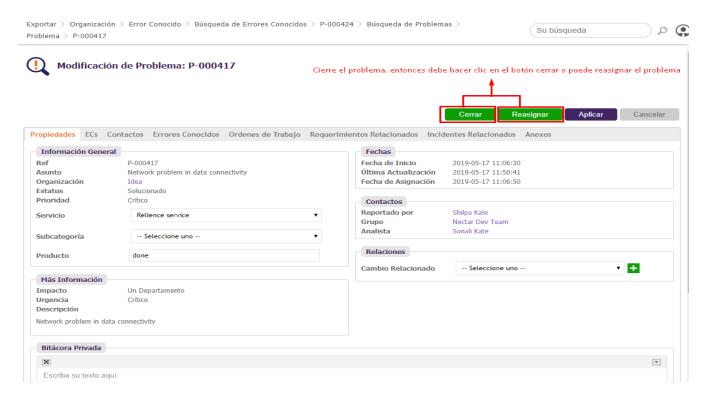
Crítico

> Clique no botão determinação



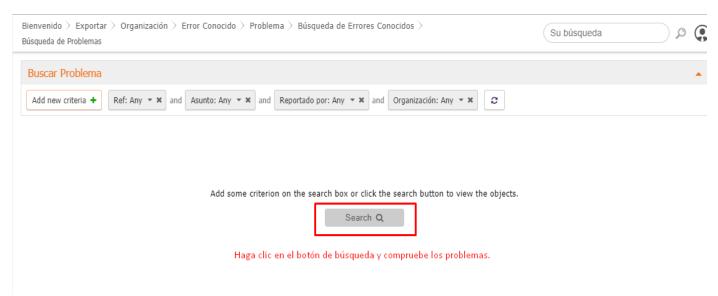


Depois disso, podemos fechar este problema ou transferir o problema.



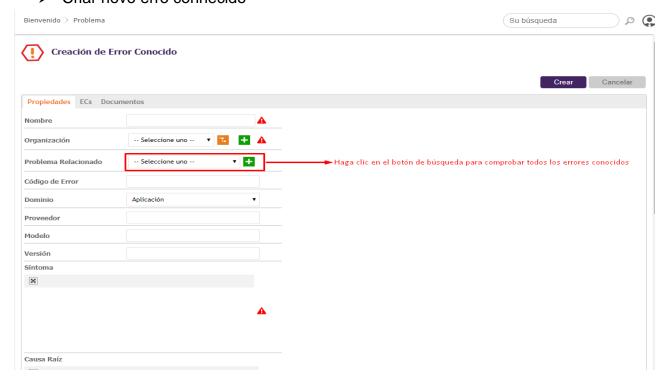
Procurar Problemas:

- > Ir para procurar problema no módulo de gerenciamento de problemas
- Clique no botão Pesquisar



Novo erro conhecido:

- > Ir para novo erro conhecido no módulo de gerenciamento de problemas
- Clique no novo erro conhecido
- Criar novo erro conhecido



Procurar erro conhecido:

- Ir para módulo de gerenciamento de problemas
- Clique na busca conhecido erros



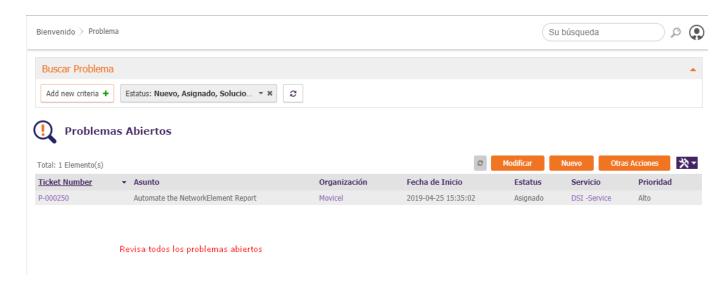
Meus problemas:

Na minha problema que você pode verificar problemas que são atribuídas a você.



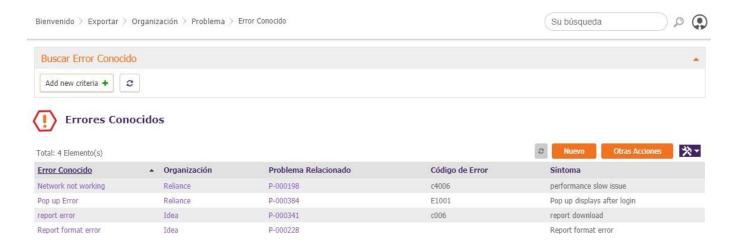
Todos os problemas em aberto:

Verifique todos os problemas em aberto conforme imagem abaixo:



Todos os erros conhecidos:

Verifique todos os erros conhecidos conforme imagem abaixo:



Mudar a gestão

Nós podemos controlar todas as modificações feitas dentro da nossa TI. Um grande número de incidentes são devido a alterações feitas no ambiente de TI. Ao documentar-los, podemos identificar facilmente o que mudanças foram feitas quando ocorre um incidente e restaurar o serviço mais rapidamente.

Existem 3 tipos diferentes de alterações:

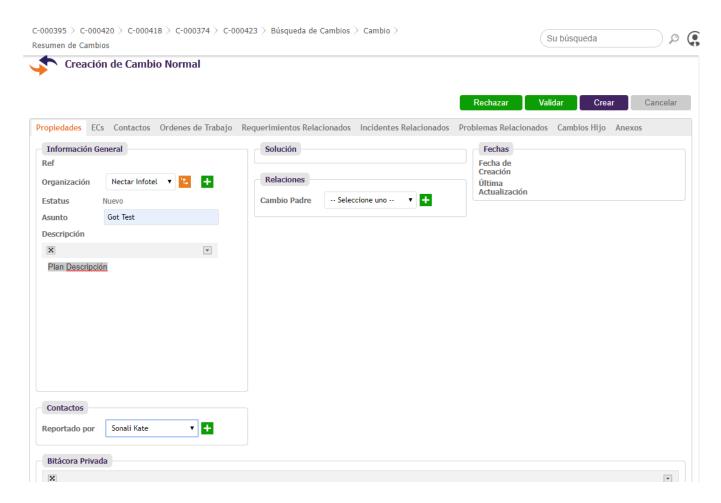
- Mudança de emergência
- 2. Mudança normal

3. Routing Mudança

Necessidade diferente de perfil para criar ordem para gerenciar mudanças.

- 1. Mudança de implementação: Usado para planejar e implementar as mudanças
- Alterar Supervisor: Obter seguir com as mudanças
- 3. Change Manager: Ele aprovar as alterações

Para adicionar nova mudança de cliques em New mudança que está sob gestão da mudança. Em seguida, selecione o tipo de mudança a partir suspensa.



Acima de tela exibir todos os campos para adicionar nova mudança.

Organização: É a lista de organizações. Organização deve estar dentro modelo de entrega só então podemos atribuir mudanças ao usuário. (Para adicionar modelo de entrega por favor, verifique o fluxo de gerenciamento de serviços.)

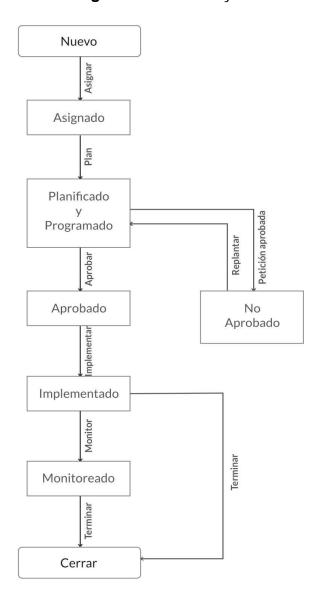
Título é o nome das mudanças e descrição é os detalhes das alterações.

Depois de adicionar todos os detalhes que podemos criar primeiro e depois atribuir a mudança ou diretamente atribuir a mudança para o usuário específico.

Mudança de emergência:

mudança de emergência é a maior variação prioridade que pode ser definido em uma organização. mudanças de emergência são definidas como modificações que necessitam de ser avaliadas, avaliada e rejeitado ou aprovado num curto espaço de tempo. Basta definir uma mudança como uma emergência não implica automaticamente a alteração deve ser implementada. O Conselho Consultivo Mudança de Emergência (ECAB) irá avaliar a mudança e prestar aconselhamento à pessoa delegada responsável por aprovar ou rejeitar as mudanças de emergência. mudança de emergência não precisa validar. Ele pode ser diretamente atribuído ao usuário.

Representação esquemática da gestão da mudança:



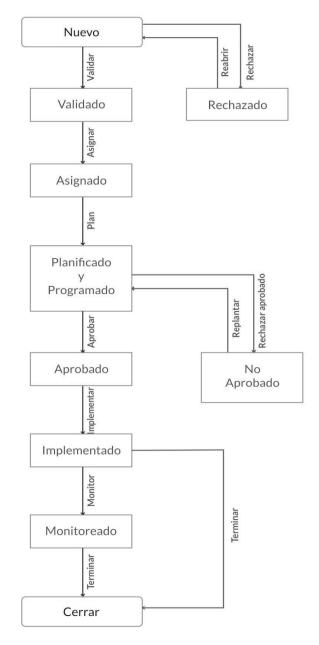
Ciclo de emergência mudar de vida

Aba	Descrição
Ics	Todos os itens de configuração afetados por este bilhete
Contatos	Todos os contatos ligados a este ticket
Ordens de trabalho	Todas as ordens de trabalho para este bilhete
pedidos relacionados	Todas as solicitações de usuários ligados a esta mudança
incidentes relacionados	Todos os incidentes ligados a esta mudança
problemas relacionados	Todos os problemas ligados a esta mudança
mudanças criança	Todos os sub mudanças ligadas a esta mudança

Mudança normal:

Mudança normal refere-se a mudanças que devem seguir o processo de gestão de mudança completa. Por definição uma mudança normal irá proceder através de todas as etapas do processo de gestão da mudança e, eventualmente, ser revisto pelo Conselho Consultivo de Mudanças (CCM). O CAB irá fornecer conselhos sobre a mudança para a pessoa que é considerado responsável para aprovar ou rejeitar as alterações normais.

Normal de mudança precisa validar antes de atribuir. Só depois de validada podemos atribuir mudança normal ao usuário específico.



Ciclo de Mudança vida normal

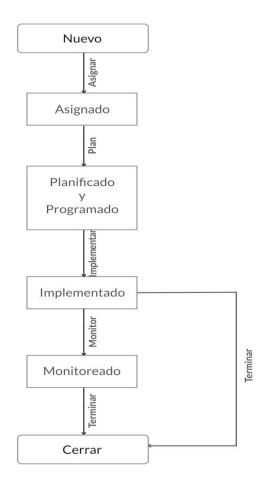
Aba	Descrição
lcs	Todos os itens de configuração afetados por este bilhete
Contatos	Todos os contatos ligados a este ticket

Ordens de trabalho	Todas as ordens de trabalho para este bilhete
pedidos relacionados	Todas as solicitações de usuários ligados a esta mudança
incidentes relacionados	Todos os incidentes ligados a esta mudança
problemas relacionados	Todos os problemas ligados a esta mudança
mudanças criança	Todos os sub mudanças ligadas a esta mudança

Mudança de rotina:

Uma rotina de ITIL (padrão) mudar simplesmente refere-se mudanças de préaprovados. alterações pré-aprovados podem ser definidas para uma variedade de tarefas, mas será tipicamente de baixo risco, mudanças de baixo esforço que têm uma baixa ou conhecido custo.

Teste a mudança de rotina irá atribuir diretamente e não precisa validar também não há necessidade de aprovar depois planejado.



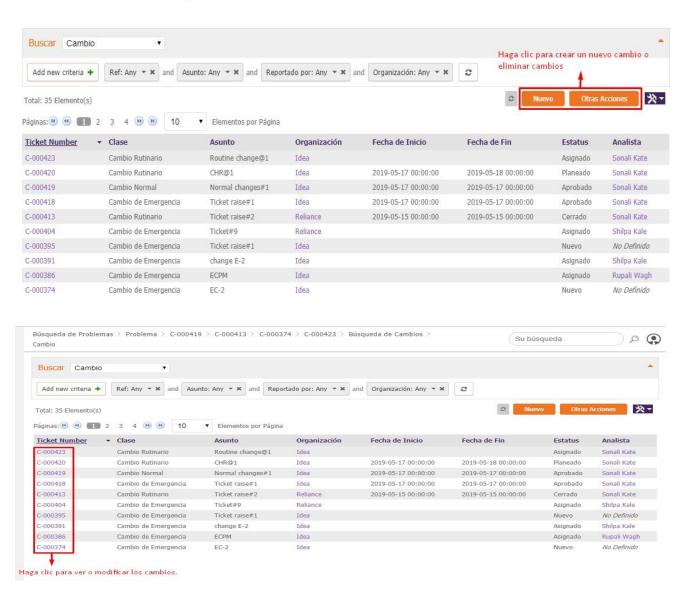
Ciclo de Mudança Rotina Vida

Aba	Descrição
Ics	Todos os itens de configuração afetados por este bilhete
Contatos	Todos os contatos ligados a este ticket
Ordens de trabalho	Todas as ordens de trabalho para este bilhete
pedidos relacionados	Todas as solicitações de usuários ligados a esta mudança

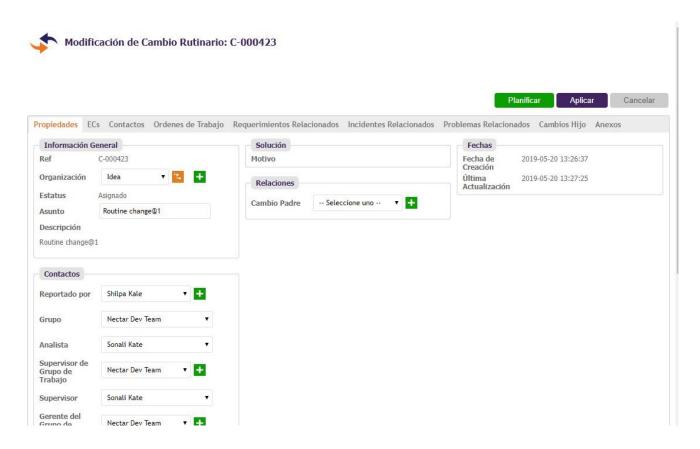
incidentes relacionados	Todos os incidentes ligados a esta mudança
problemas relacionados	Todos os problemas ligados a esta mudança
mudanças criança	Todos os sub mudanças ligadas a esta mudança

Procurar alterações:

Podemos ver a lista de todas as mudanças aqui. Podemos criar nova mudança ou modificar / excluir alterações existentes a partir daqui também.



Se queremos tomar quaisquer ações como atribuir, plano, re-aberta, validar, implementar ou perto, em seguida, primeiro clique no link alterar id e, em seguida, clique no botão modificar de tomar quaisquer medidas ou modificar alterações.



Alterações atribuídas a mim:Se houver quaisquer alterações são atribuídos a usuário específico, em seguida, somente o usuário pode ver as mudanças todos atribuídos ao respectivo usuário. A partir daqui, o usuário pode tomar ações para mudanças atribuídas.

Alterações abertos:Todas as mudanças que foram relacionados para o usuário irá exibir aqui.

Alterações Aguardando Aprovação: Se as alterações forem atribuídos ao usuário relacionado e que o usuário planejado mudanças, mas se não for aprovada após plano, então tudo este tipo de alterações será exibido nesta secção.

Alterações Aguardando Aceitação: Quando criamos quaisquer alterações normais e não valida essa mudança, então isso muda será exibido aqui.

Gestão de serviços

módulo de gerenciamento de serviço é a gestão do catálogo de serviços que define os serviços, SLA e contratos com os usuários finais (ou clientes).

Este módulo permite que um gerente de serviço para definir todas as peças do catálogo de serviços:

- Serviço
- subcategorias de serviços
- SLA & SLT
- contratos com clientes
- contratos de prestação de

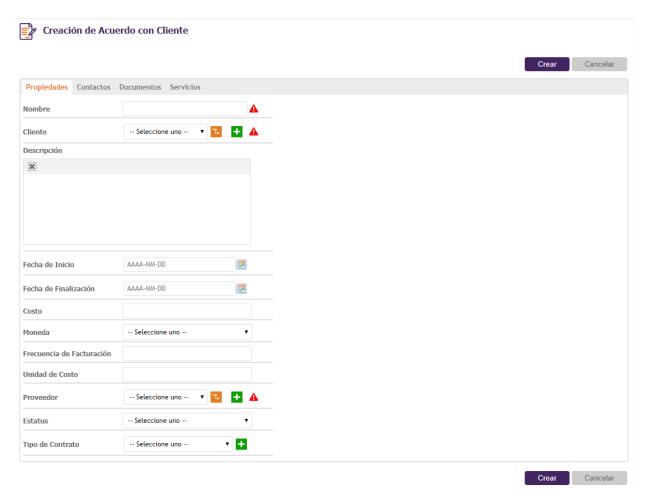
O gerenciamento de serviços é integrado com o sistema de gerenciamento de bilhete:

- Ao criar um bilhete para um determinado cliente, o agente pode selecionar o serviço entre a lista de serviços definidos para este cliente.
- prazos de ingressos s\u00e3o calculados de acordo com o SLA assinado com o cliente.

Contrato do cliente:

Um contrato com o cliente permite definir quais serviços foram comprados (pedido) por um cliente e quais são os SLA correspondente a esses serviços. Por padrão, nenhuma janela de cobertura é definida em NT3.

É possível documentar vários contratos para um determinado cliente. Para cada contrato de clientes pode ligar documentos e contatos relacionados a ela.

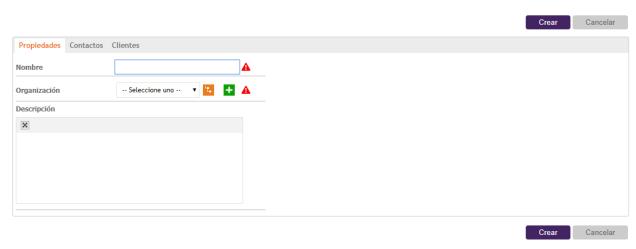


Modelo de entrega:

Um modelo de entrega define que as equipes estão a prestar apoio e serviços a um conjunto de organizações. Ele pode ser usado também para documentar as pessoaschave com o seu papel.

O modelo de entrega de um determinado cliente é usado para identificar qual equipe você pode atribuir um bilhete para um presente.

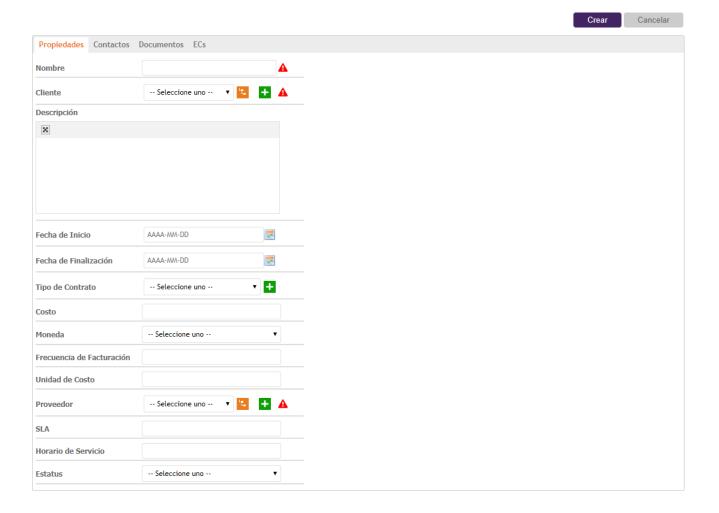




Contratos Fornecedor:

Um contrato provedor permite-lhe documentar todos os contratos que você tem com seus fornecedores. Isso ajuda você a recuperar rapidamente tal informação e gerir melhor o processo de renovação do contrato.

Você também pode vincular itens de configuração que são cobertos por um contrato de provedor. Para cada contrato de clientes pode ligar documentos e contatos relacionados a ela.



SLA:

Um acordo de nível de serviço (SLA) é um grupo de SLT. Ele define o contrato entre um prestador e um cliente para um determinado conjunto de serviços.

Criando um SLA

O menu "SLA" fornece uma lista de acordos de nível de serviço já definidas. Basta clicar no botão "Novo" para criar um novo.



SLT:

A meta de nível de serviço (SLT) permite definir métricas para acordos que têm de ser respeitados. Por padrão, NT3 é proposto com dois tipos de métricas:

- Tempo de possuir(TTO): Este é o tempo entre a criação de um bilhete e o tempo para levála em conta (atribuí-la a um agente)
- Tempo para resolver(TTR): Este é o tempo entre a criação de um bilhete e o tempo para resolvê-lo

Criando um SLT

O menu "SLT" fornece uma lista de metas de nível de serviço já definidas. Basta clicar no botão "Novo" para criar um novo.



Serviço

Os serviços são a base do catálogo de serviços. Eles são usados para documentar todos os serviços que podem ser fornecidos por um ou vários departamentos de TI.

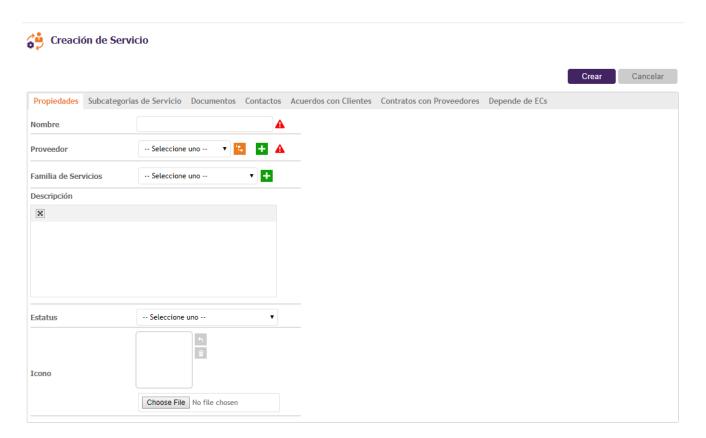
Os serviços podem ser agrupadas em famílias de serviço.

Para cada serviço que você pode documentar:

- os itens de configuração necessárias para fornecer o serviço
- os contratos de prestação, no qual o serviço está dependendo

Criando um serviço

O menu "Serviço" fornece uma lista de serviços. Basta clicar no botão "Novo" para criar um novo.



Sub-serviço

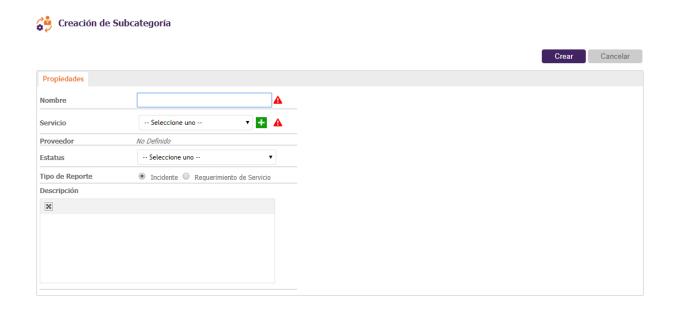
As subcategorias de serviços são usados para definir mais precisamente um serviço. Por exemplo, você pode definir a seguinte subcategoria para a gestão do serviço de sistema:

- Solução de problemas
- Encomendar um novo servidor
- Configurar uma nova máquina virtual
- Reparar um servidor

Uma subcategoria de serviço está relacionado a um tipo de solicitação do usuário (Incidente ou solicitação de serviço). Isto é feito para automatizar a qualificação de uma solicitação do usuário ou um incidente.

Criando uma subcategoria de serviço

O menu "subcategorias serviço" fornece uma lista de subcategorias de serviço. Basta clicar no botão "Novo" para criar um novo.



Gerenciamento da Configuração (CMDB)

O módulo de Gerenciamento de Configuração é o módulo obrigatório de NT3. Ele contém a definição de todos os blocos básicos de construção: Organizações, Contacts (Pessoas e Equipes), bem como os dispositivos físicos habituais (servidores, dispositivos de rede ...), elementos de software (DB Server, banco de dados esquemas, licenças, Patches ...) eo relações entre todos esses objetos.

documentos

Arquivo 1. Documento:

Um documento de arquivo é usado para carregar a documentação que pode ser compartilhado entre vários objetos no CMDB. Uma vez que um documento (em qualquer formato: Word, PDF, planilhas, etc.) foi carregado em NT3, ele pode ser "ligada" para muitos itens de configuração diferentes que partilham a mesma documentação. Isso é útil para instruções de processamento, documentação técnica, etc. que precisam ser referenciado a partir de vários lugares do CMDB.

Nota 2. Documento:

Uma nota é utilizada para armazenar um documento de texto curto. **HTML** formatação do Notes é suportado usando o **WYSIWYG** editor.

Web 3. Documento:

documentos Web são usados para armazenar links para aplicações ou documentos externos. Pense a eles como "ponteiros" para documentos externos.

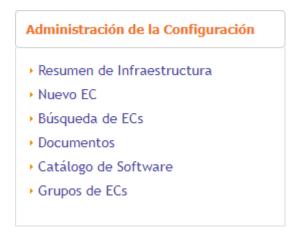
Catálogo software

Um item genérico de um software no catálogo de software. instâncias de software instalados em um sistema particular sempre se referem a um determinado Software. Os documentos podem ser link para o software usando a seção catálogo de software.

Itens de configuração

Os itens de configuração são usados para adicionar mais detalhes sobre bilhetes levantadas. Também podemos usou para alocar especialidade do indivíduo pessoa eg Se alguma pessoa são especializados em dispositivo de rede específica, então

podemos atribuir esse dispositivo de rede específica para a respectiva pessoa. Assim que todos os bilhetes que suscitaram contra esse dispositivo será alocar a essa pessoa também.



Como mostrado na imagem acima, podemos criar itens de configuração, clicando em novo link CI.

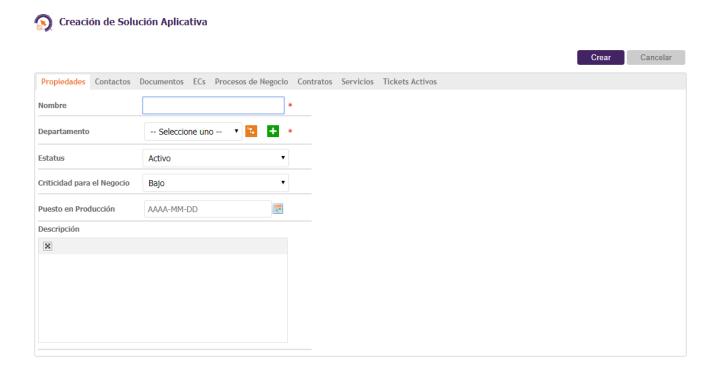
1. Aplicação Solução:

Soluções de Aplicação descrevem aplicações complexas que são feitas de (ou dependem) vários componentes básicos. Eles são um tipo especializado de "Grupo" para documentar grandes aplicações. A principal informação transmitida por um Application Solution é a sua lista de relacionamentos.

criando Application Solution



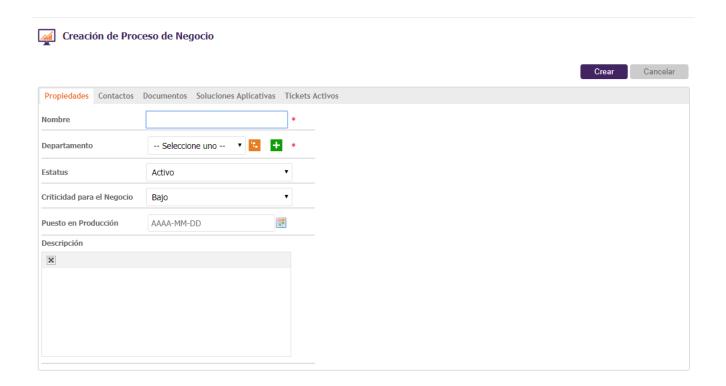
Primeiro você tem que selecionar Application Solution da seleção e então clique no botão Aplicar.



Depois de clicar no botão página acima irá exibir aplicar. A vontade página contém todos os detalhes necessários para a solução de aplicações. Para fazer o link outros itens de configuração para o novo Application Solution, clique em "IC" guia e use os botões para adicionar / remover os ICs da lista. A aba "Contatos" é para gerenciar os relacionamentos com os Contactos, etc.

Processo de negócio

Um processo de negócio é usada para documentar um processo de alto nível ou uma aplicação importante para as operações. É bastante semelhante a um Application Solution, mas para descrever nível superior



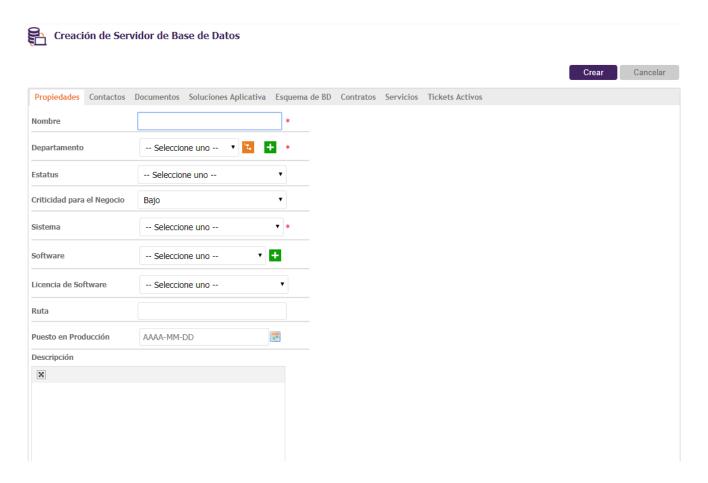
aplicações ou processos inteiros na organização. A principal informação transmitida por um processo de negócio é a sua lista de relações com Soluções de Aplicação e Contatos.

A criação de um objeto de Processos de Negócios é semelhante à criação de um

Application Solution, exceto que seus componentes são Solutions aplicativo em vez de quaisquer Cis.

DB Servidor

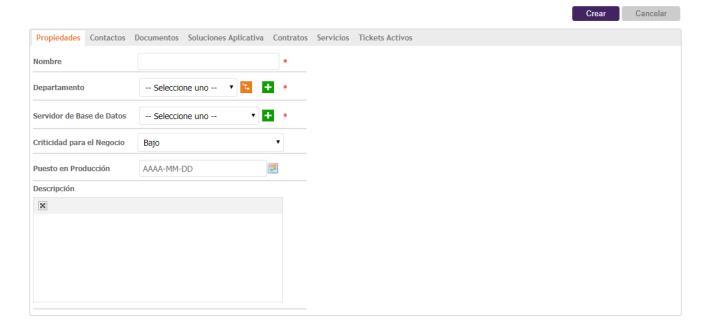
Uma instância de um software de servidor de banco de dados (como o MySQL, Oracle, SQL Server, DB2 ...) rodando em um determinado sistema (PC, servidor ou máquina virtual).



esquema de banco de dados

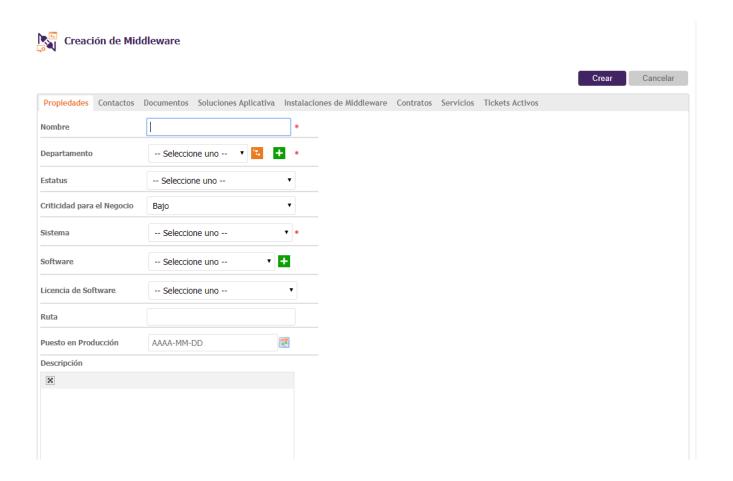
É uma instância de banco de dados em execução de um servidor de DB específico.

Creación de Esquema de Base de Datos



middleware

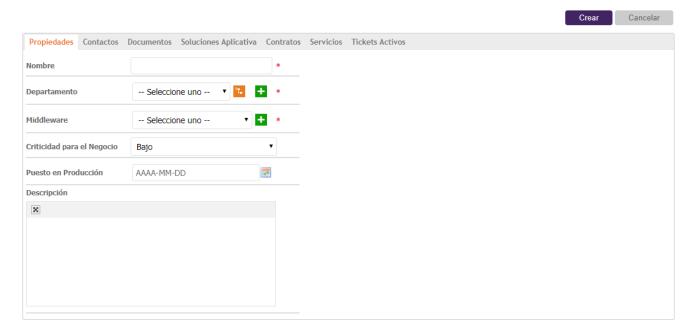
Uma instância de um software middleware (software que oferece serviços para outro software, ou software de integração empresarial) instalado em um determinado sistema (PC, servidor ou máquina virtual). Por exemplo: Tomcat, JBoss, Talend, Microsoft BizTalk, IBM Websphere ou Lotus Domino podem ser colocados nesta categoria.



middleware Instância

Um exemplo específico de aplicação (ou serviços) é fornecida por um software de middleware instalado. Por exemplo, um aplicativo web implantado com Tomcat pode ser documentado como um Middleware Instância.

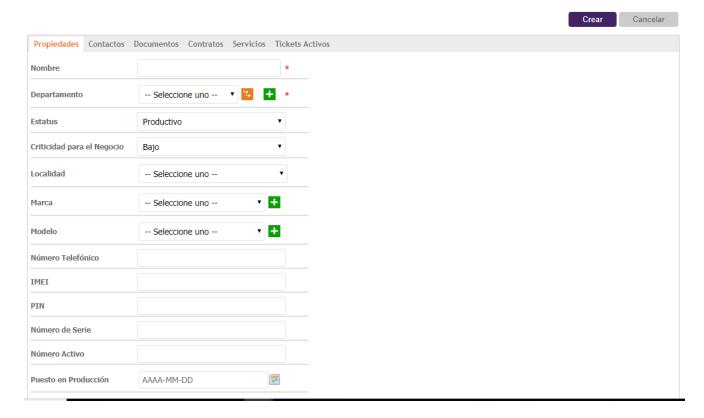




Celular

Se houver quaisquer questões relacionadas com móveis, em seguida, podemos adicionar dispositivos móveis perticular, selecionando Celular de itens de configuração. Todos os dispositivos móveis podem ser adicionados a partir desta categoria.

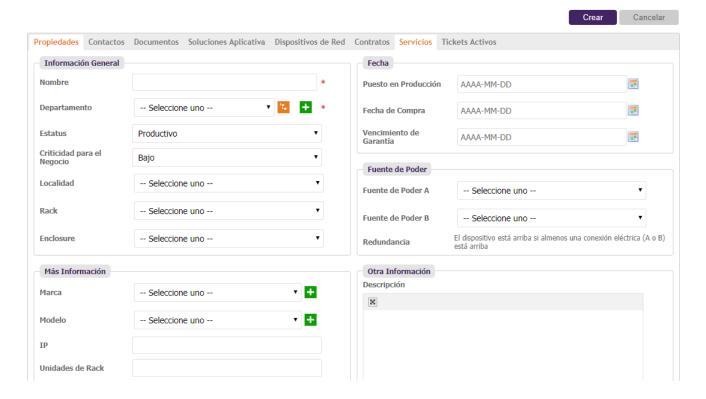




NAS

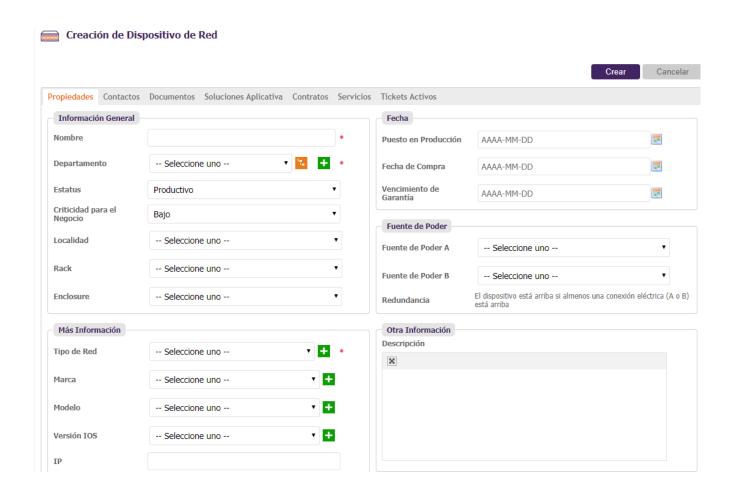
dispositivos NAS (armazenamento conectado à rede) pode ser listada a partir desta categoria. Há ranhura para adicionar mais dispositivos de rede e soluções de aplicação.

Creación de NAS



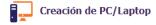
dispositivo de rede

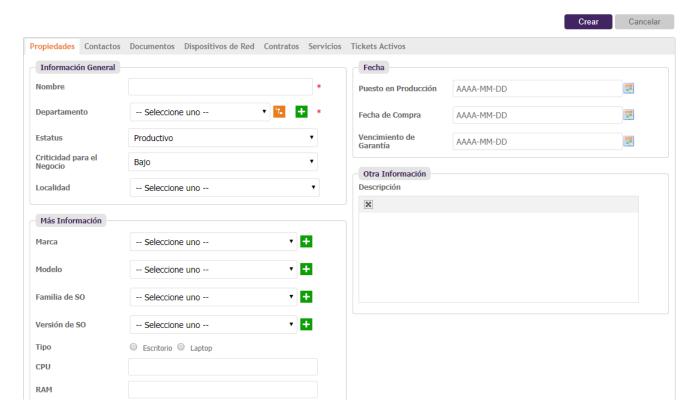
Qualquer tipo de dispositivo de rede: roteador, switch, hub, balanceador de carga, firewall ...



PC Software

Uma instância de um aplicativo de software instalado em um PC. (Por exemplo: uma instância de MS Office, Corel Draw, Adobe Photoshop ou Filezilla).

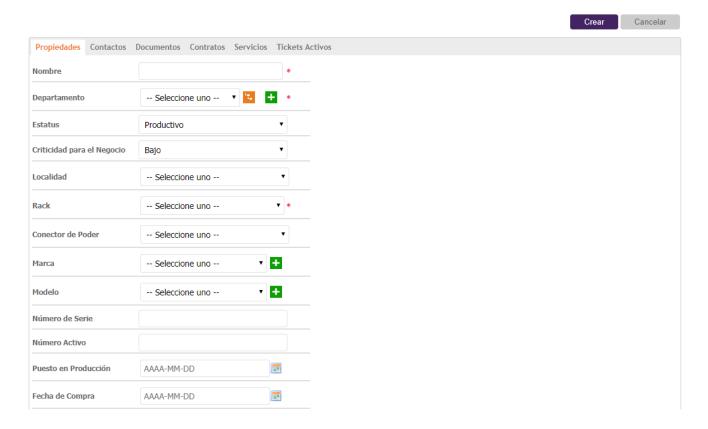




PDU

PDU (Unidade de Distribuição de Energia) será dispositivos usados para distribuir a fonte de energia.

Creación de PDU



PRATELEIRA

Cremalheira será como rack de servidor, rack de massa podem ser listados usando esta categoria de CI.



Crear Cancelar Propiedades Contactos Documentos Soluciones Aplicativa Contratos Servicios Tickets Activos * Nombre -- Seleccione uno -- ▼ 🔼 🛨 * Departamento -- Seleccione uno --Estatus Criticidad para el Negocio Sistema -- Seleccione uno --**+** Software -- Seleccione uno --Licencia de Software -- Seleccione uno --Ruta T. Puesto en Producción AAAA-MM-DD Descripción

Ferramenta de administração:

O NT3 fornece um módulo de gerenciamento de usuários que permite aos administradores atribuir usuários com um (ou mais) perfis predefinidos. A combinação de perfis determina para cada usuário as ações que ele / ele tem permissão para executar no NT3 (visualização, criação / modificação ou exclusão).

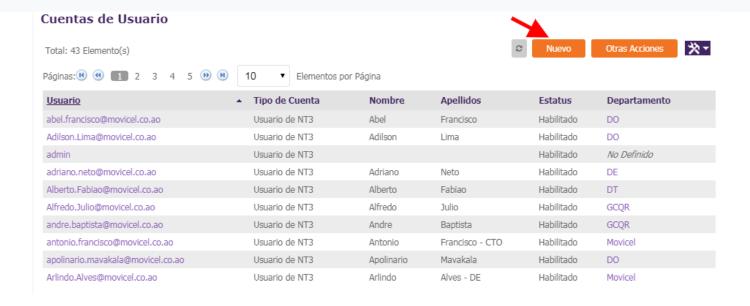
Gerenciamento de usuários:

O menu "Contas de usuário" no módulo "Ferramentas administrativas" permite que você veja todos os logins definidos para sua instância do NT3.



Crie um novo usuário:

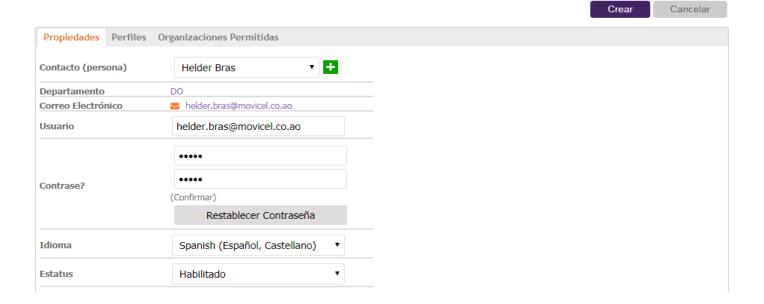
Para criar um novo usuário, basta clicar em "Novo" na lista suspensa de ações, na lista de usuários ou em um determinado detalhe do usuário. O assistente a seguir aparece



Depois disso, você receberá o formulário de criação do usuário para preencher todos os detalhes, além de selecionar o idioma e criar o usuário.

Creación de Usuario Seleccione el tipo de Usuario a crear: Usuario de NT3 ▼ Aplicar

Creación de Usuario de NT3



1. Propriedades: O usuário preencheu todos os detalhes com credencial de login.

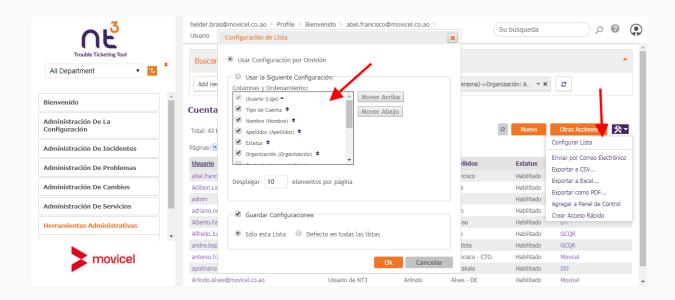
Além disso, você precisa ter uma pessoa de contato com o mesmo nome ou diferente da sua exigência.

- 2. Perfis: selecione o perfil como função do usuário.
- 3. Departamento: selecione o departamento de acordo com a atribuição do usuário.
- 4. Idioma: atribua particular ao usuário que o aplicativo pode usar no idioma selecionado.



Configure esta lista:

Usando a lista de configuração, você pode adicionar recursos clicando nas caixas de seleção.



Modificar usuário:

Se você deseja modificar a conta do usuário ou o idioma, clique no usuário e clique no botão modificar.

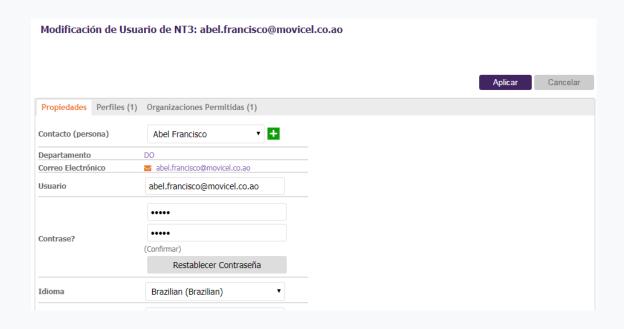
Passo 1:



Passo 2:

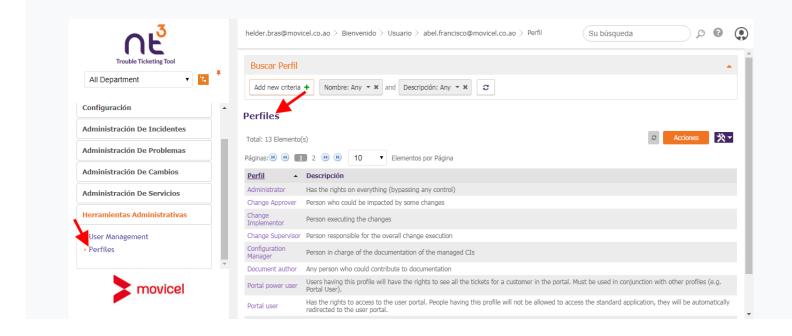


Passo 3:



Perfil:

Use o menu "Admin Tools / Profiles" para acessar os perfis e ver suas definições correspondentes, como mostrado abaixo:



Perguntas mais frequentes (FAQs)

Q. Como adicionar nova pessoa de contato e nova equipe em NT3?

Responda: A fim de adicionar um novo contato, primeiro você precisa se logar em seguida, clique na guia de boas-vindas e, em seguida, clique em criar novos contatos. Para adicionar nova pessoa que você pode selecionar forma de pessoa suspenso e para adicionar nova equipe, você pode selecionar equipe da suspenso. Para mais informações, Clique aqui.

P. Quais Localização pertence?

Responda: Localização é depende das organizações / departamentos. Você pode adicionar localização para o departamento usando guia Local que está disponível sob módulo de boas-vindas.

Q. Como criar novo incidente?

Responda: Clique no módulo de gerenciamento de incidentes e, em seguida, clique no link Novo Incidente. Para mais informações, Clique aqui.

P. De onde podemos eliminar / modificar incidente?

Responda: Você tem que clicar em outro botão de ação que está disponível na lista da página incidente (ie página aparece após clicar no Procurar por ligação incidentes) .Você pode modificar ou excluir incidente específico, clicando em outro botão de ação.

P. Como a escalar Incident?

Responda: Primeiro você tem que criar vezes TTO e TTR em gerenciamento de serviços. Em seguida, de acordo com a sua prioridade o tempo será atribuído ao incidente. Para mais informações, Clique aqui.

P. O que é TTO & TTR?

Responda:TTO significa Time To próprios meios, se incidente é criado, então ele tem de atribuir dentro de determinado TTO. Considerando TTR significa tempo para resolver.

P. Podemos modificar a lista de tabelas para os bilhetes?

Responda: Sim. A fim de modificar tabelas você tem que clicar sobre o configure esta lista. Ele está disponível em botão ao lado do outro botão de ação.

P. Qual é a diferença entre emergência, Normal e mudanças de rotina?

Responda: mudança de emergência não precisa validar quando ele é criado, mas tem que verificar após plano. Normal de mudança precisa validar após a criação e também precisa verificar após o planejamento. mudança de rotina não valida nem verificar após plano. Clique aqui para mais detalhes.

P. Quais são as mudanças que aguardam para aprovação e aguardam para a aceitação?

Responda:Alterações à espera para aprovação o que significa que mudanças foi planejado mas não foi aprovado. Considerando as mudanças que aguardam para a aceitação é que as mudanças que são criados, mas não validam, em seguida, que as mudanças vão se enquadram nesta categoria.

Q. Como criar serviços?

Responda: A fim de criar novo serviço você tem que clicar na guia serviço sob módulo de gerenciamento de serviços. Em seguida, clique no botão Novo sob essa página.

P. O que é SLA e SLT?

Responda: SLA significa Service Level Agreement (<u>Clique aqui</u> para mais detalhes). SLT significa Service Level Target (<u>Clique aqui</u> para mais detalhes).

P. O que é Delivery Model?

Responda: Um modelo de entrega define que as equipes estão a prestar apoio e serviços a um conjunto de organizações.

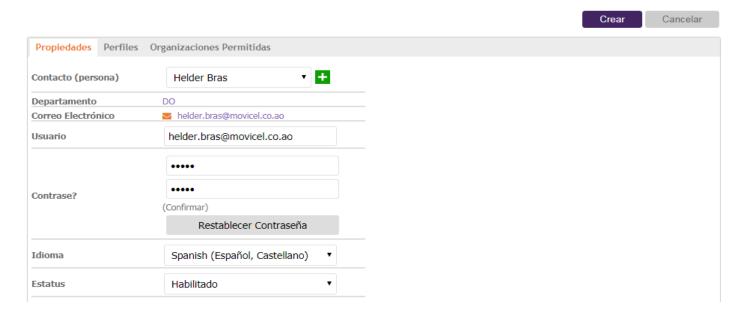
Q. Como criar uma conta de usuário?

Responda: Na ferramenta de administração, você pode criar uma conta de usuário e modificar o usuário.

Creación de Usuario

Seleccione el tipo de Usuario a crear: Usuario de NT3 ▼ Aplicar

Creación de Usuario de NT3



P. como adicionar idioma à conta de usuário?

Responda: Na ferramenta de administração, você pode adicionar ou modificar o idioma.

Creación de Usuario de NT3

