

EMENTA DOS TREINAMENTOS CITSMART

Nome do Treinamento

Administrador Citsmart

Carga horária

20 Horas

Objetivo

O Administrador Citsmart deverá ser capaz de administrar a ferramenta e garantir a segurança dos dados corporativos. Para isso, o administrador deverá ter profundo conhecimento das regras de configuração do Citsmart. Além disso, deverá ser capaz de executar rotinas de arquivamento, leitura de logs de segurança e desenho de fluxos de trabalho.

Pauta

- Apresentação Citsmart
- Citsmart ITIL
- Práticas ITIL
- Apresentação ao Contrato
- Apresentação ao Catálogo de serviço
- Apresentação ao Acordo de nível de serviço
- Gerenciamento de incidentes e requisições
- Cadastros gerais
 - Menu
 - Empresa
 - Clientes
 - Fornecedor
 - Moeda
 - Motivo de suspensão da atividade
- Gerência de pessoal
 - Perfil de acesso

- Localidade
 - Tipo de unidade
 - Unidade
 - Cargos
 - Colaborador
 - Usuário
 - Grupo
 - Jornada de trabalho
 - Calendário
- Gerencia de importação de dados
- Configurações de Ambiente
- Dicionário
- Construtor de relatórios
- Configuração de LDAP
- Ligações externas
- Idiomas
- Carga de catálogo de serviços
- Controle de contrato
- Desenho de fluxo
- Modelos de e-mail
- Trilha de auditoria
 - Logs do sistema
- Template de solicitação de serviço
- Visões e Meta dados
 - Manutenção de visões
 - Carga de meta dados
 - Questionário
- Banco de dados
 - Execução de scripts
 - Ferramenta de base de dados
 - Gerenciamento de dados
- Processamento Batch
- Controle de rendimento de pessoal
- Parâmetros da ferramenta Citsmart