

Vitel

## Manage Engine ServiceDesk Plus

### Kurulum Öncesi Hazırlık (Müşteriden Beklentiler)

### **a) Dokümanın Amacı**

Yazılımın implementasyonu sırasında müşteriden beklenen isterlerin müşteriye iletilmesi amacı ile oluşturulmuştur.

### **b) Hedef**

Uygulamanın implementasyonu sırasında müşteri ile vakit kaybını en az tutarak ortak yapılması gereken çalışmalara daha fazla zaman ayırmak hedeflenmiştir.

### **c) Kapsam**

Yazılım içerisinde yer alan tüm isterler yer almaktadır.

## d) Yazılım İster Listesi

### 1- Sistem Gereksinimleri

Kurulacak ürününe ait sistem gereksinimleri aşağıdaki gibidir;

| Technician Logins | No. of Nodes | Processor Type | Processor Speed | RAM | Free Hard Disk |
|-------------------|--------------|----------------|-----------------|-----|----------------|
| 5-20              | 50-200       | Intel Core Duo | 1.7 GHz         | 1GB | 20GB           |
| 20-50             | 200-500      |                | 3.4 GHz         | 2GB | 40GB           |
| 50-100            | 500-2000     |                | 2*3.4 GHz       | 4GB | 40GB           |
| 100-200           | 1000-5000    |                | 4*3.4 GHz       | 4GB | 80GB           |

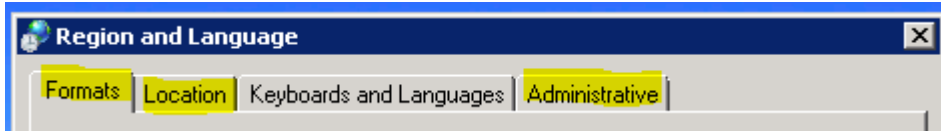
\*Değerler minimum performans baz alınarak verilmiştir.

Detaylı bilgi için:

<http://www.manageengine.com/products/service-desk/system-requirement.html>

## 2- Sunucu Ayarları

- Sunucu üzerinde ayarları ve kurulumu yapacak admin hakları olan bir user olmalıdır.
- Yazılım için ayarlanan sunucunun Bölge ve Dil seçenekleri kesinlikle aşağıdaki gibi olmalıdır.



**Format:** English (United States)

**Location:** United States

**Administrative:** English (United States)

- Sunucuda Virus programı disable edilmeli yada yazılımın kurulacağı dizin taramadan çıkarılmalıdır.
- Yazılımın akıllı telefonları için ürettiği uygulamasını kullanabilmek için sunucu ip'si NAT'lanmalıdır.

## 3- User Ayarları

AD ile entegre çalışabilmesi için AD üzerinde yetkili bir user bilgisi gereklidir.

## 4- Mail Server Ayarları

Uygulamanın mail yoluyla uyarı ve bilgilendirme yapabilmesi için gereklidir.

- Relay hakkı ve mail sunucu isim bilgisi
- Mailbox açılarak kullanıcı adı ve şifre bilgisi ile mail sunucu bilgisi
- Gelen mailleri çekmek için, POP yada Imap servisinin açık olması gerekmektedir.

**Örn:** Mail sunucu Ip'miz: 192.168.2.1 Kullanıcı adı:manageengine Şifre: Aa123456  
Port:25 SMTP

## 5- Firewall Ayarları

Firewall üzerinden aşağıdaki portlar erişime açılmalıdır.



## 6- Database Ayarları

Service Desk Plus database'i bundled olarak Postgresql üzerine kurulur. Database'in MSSQL üzerinde tutulmasını istiyorsanız;

Mssql

- Var olan herhangi bir MSSQL sunucusuna kurulabilir
- SQL Server ve SQL Browser servisleri çalışıyor olmalı
- Client Protocolos ve Network Protocols altında
- Named Pipes ve TCP/IP protokolü enabled olmalı
- Database Collection Type: Latin1\_General\_CI\_AS seçilmeli
- Database oluşturmaya yetkili bir user verilmeli

## 7- Kategorilerin belirlenmesi

Verilen hizmete göre;  
“Kategori, Alt Kategori, Öğe” şeklinde belirlenmesi gerekmektedir.



Ek-1 de örnek bir Kategori listesi mevcuttur.

## 8- Hizmet Katalogunun belirlenmesi

Kullanıcılara sunulacak olan Hizmet Katalogu belirlenmelidir. Hizmet Kategorisi ve bu kategori altında şablonlar listelenmelidir.

Ek-1 de örnek Servis kategorisi ve Şablonlar mevcuttur.

## 9- SLA Yönetimi

-SLA süreleri belirlenmelidir.

Örnek:

- Önceliği Yüksek olan arızalar için 1 saat ilk cevap süresi, 2 saat çözüm süresi
- Önceliği Normal olan arızalar için 8saat ilk cevap süresi, 12 saat çözüm süresi

Ek-1 de örnek olarak SLA listesi mevcuttur.

## 10- Kullanıcı İmport (AD)

Uygulama üzerinde kullanıcıların görüntülenmek istenen alanlar ad üzerinden import edilecektir;

- Title
- Department
- Telephone Number
- Mobile
- Site Name
- Mail

Üstte belirtilen alanlar örnek ve temsilidir, istenilen alanlar AD tarafında düzenlenmelidir.  
Not:Yalnızca istenilen alanlar çekilebileceği gibi hiç alan çekimide yapılmayabilir.

## 11- Envanter Taraması

- Taranacak envanterlerde “admin” yetkisine sahip bir kullanıcı belirlenmeli
- Taranacak envanter’in WMI servisi çalışıyor olmalı
- Service Desk Plus (SDP) üzerine girilen credential ile SDP kurulu sunucudan taranacak envanterin “admin\$” ı erişilebilir olmalı
- Firewall ayarları kontrol edilmeli (Kullanılacak portlar seçilmeli ve erişim yetkisi verilmeli)
- Network cihazlarında SNMP açılmış olmalı ve credentiallar bilinmelidir. (Router,Switch vb.)
- Taranamayacak envanterinizi, Excel ortamından içeri aktarabilmek için, aşağıda \* ile belirtilmiş alanların olması yeterlidir. İstedığınız her hangi bir bilgiyi envanter ek alanları ile içeri aktarabiliriz.

### Envanter Ayarları

|                       |                                    |
|-----------------------|------------------------------------|
| Ürün Adı *            | -- CSV den ilgili alanı seçiniz -- |
| Envanter Adı *        | -- CSV den ilgili alanı seçiniz -- |
| Envanter Etiketli     | -- CSV den ilgili alanı seçiniz -- |
| Seri No               | -- CSV den ilgili alanı seçiniz -- |
| Barkod                | -- CSV den ilgili alanı seçiniz -- |
| Satıcı Adı            | -- CSV den ilgili alanı seçiniz -- |
| Envanter Tutan        | -- CSV den ilgili alanı seçiniz -- |
| İlk Kullanım Tarihi   | -- CSV den ilgili alanı seçiniz -- |
| Garanti Süresi Bitimi | -- CSV den ilgili alanı seçiniz -- |
| Sona Erme Tarihi      | -- CSV den ilgili alanı seçiniz -- |
| Konum                 | -- CSV den ilgili alanı seçiniz -- |
| Kullanıcıya Atanan    | -- CSV den ilgili alanı seçiniz -- |
| Departmana Atanan     | -- CSV den ilgili alanı seçiniz -- |
| Site                  | -- CSV den ilgili alanı seçiniz -- |

### Varlık Ek Alanları

|       |                                    |
|-------|------------------------------------|
| Model | -- CSV den ilgili alanı seçiniz -- |
|-------|------------------------------------|

### CI Ayarları

|             |                                    |
|-------------|------------------------------------|
| Alt CI Türü | -- CSV den ilgili alanı seçiniz -- |
| İs Etikisi  | -- CSV den ilgili alanı seçiniz -- |