

Vitel

Manage Engine SupportCenter 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 ürüne ait system gereksinimleri aşağıdaki gibidir;

Support Rep Login	Processor Type	Processor Speed	RAM	Free Hard Disk
5-20	Intel Core Duo	1.7 GHz	1GB	20GB
20-50		3.4 GHz	2GB	40GB
50-100		2*3.4 GHz	4GB	40GB
100-500		4*3.4 GHz	8GB	80GB

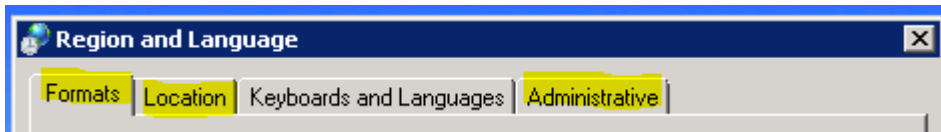
*Değerler minimum performans baz alınarak verilmiştir.

Detaylı bilgi için:

<http://www.manageengine.com/products/support-center/help/installationguide/installation/support-center-system-requirements.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 üzerinde, Webten erişim için 80 portu erişime açık olmalıdır.

6- Database Ayarları

Support Center database'i bundled olarak Postgresql üzerine kurulur. Databse'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- 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.

9- Account ve Contact'lar

Account ve Contact Bilgilerinizi Aşağıdaki formattaki gibi bir excel dosyası ile uygulamaya import edebiliriz.

Account name	Adres	Şehir	Ülke	Posta Kodu	Contact adı	Contact soyadı	Contact email	CONTACT TEL	Account manager
Vitel	Kozyatağı	ist	türkiye	34000	Eda	REÇBER	eda@vitel.com.tr	530 615 94 20	Özge Kamer
AAA Holding	Bahçelievler	İst	Türkiye	0	Aaa	AAAAA	aaa@aaahol.com	1234567890	Özge Kamer