



# Treinamento Citsmart

Manual do Participante

## CITSMART ITSM





Treinamento Citsmart



Manual do Participante

Brasília, 19 de Setembro de 2016.

Copyright© 2014 Central IT®  
Todos os direitos reservados

Todos os direitos são reservados. É vedada, no todo ou em parte, a sua reprodução por toda a sorte de formas e meios conhecidos. Para tal, é imperativa a autorização, por escrito, da CENTRAL IT. Seu conteúdo tem caráter técnico-informativo e os editores se reservam ao direito de revisar as versões, de modo a aproveitar a totalidade ou em parte deste trabalho, sem a necessidade de qualquer forma de aviso prévio.

Central IT não assume qualquer responsabilidade por erros ou omissões. Parte desse documento incluem informações com base na ITIL® e publicações do IT *Infrastructure Library*® do Instituto de Governo do Reino Unido Commerce. A ITIL® é uma comunidade registrada, marca da AXELOS, e está registrada na U.S <https://www.axelos.com/licensing>

*Matriz:*  
Setor Hoteleiro Norte - Quadra 2 – Bloco F  
Ed. Executive Office Tower - 17º andar  
CEP: 70702-906 - Asa Norte Brasília - DF  
Fone: (61) 3030-4000

<http://www.centralit.com.br>

## Apresentação

Este treinamento visa habilitá-lo para trabalhar com as funcionalidades presentes no Citsmart, uma ferramenta de código aberto, altamente personalizável, com treze processos de gestão de serviços de Tecnologia da Informação reconhecidos internacionalmente através do Selo Pink Verify (<https://www.pinkelephant.com/en-us/PinkVERIFY/PinkVERIFYCertification> ).

A ferramenta é adequada a todos os ambientes, pois foi desenvolvida com base na biblioteca *Information Technology Library*, que dita as melhores práticas de gestão de TI e obedece ao conceito integrador de Governança Corporativa.

Esperamos que o presente documento sirva de fonte de conhecimento e lhe capacite de acordo com as necessidades e o modelo de negócios de sua instituição, pois o mesmo foi planejado e escrito com o intuito de clarear o universo da gestão inteligente e eficaz dos serviços de TI, através da unificação de informações e demandas provenientes dos diversos componentes de uma companhia.

O Citsmart vai tornar seu dia a dia corporativo mais prático, inteligente e dinâmico.

O Citsmart o convida a ir além!

## Sumário

Apresentação .....	4
Introdução .....	6
Citsmart .....	7
Citsmart e Governança .....	7
Práticas ITIL.....	9
Construtor de Relatórios.....	10
Criando um novo relatório/consulta.....	10
Verificando as informações de Consultas/Relatórios.....	14
Central de Consultas/Relatórios .....	15
Exportando Consultas/Relatórios .....	15
Importando Consultas/Relatórios .....	16
Construindo Dashboards .....	17
Dashboards .....	22

## Introdução

Os avanços tecnológicos proporcionaram às empresas uma nova forma de planejamento e organização. O trabalho com as informações em tempo real na tomada de decisão tornaram as empresas mais competitivas e qualificadas para atender às suas demandas em suas atividades fim, diminuindo as perdas ou prejuízos nos negócios, já que os mesmos estão em constante monitoramento. Portanto, se bem aplicada, a Tecnologia da Informação, faz com que os gestores passem a conhecer melhor as suas atividades empresariais e empregar os fluxos enérgicos de investimentos na direção mais adequada.

Mas, o que é aplicar corretamente a Tecnologia da Informação? Quais são as métricas e parâmetros para obter as respostas desejadas ao seu negócio? Dentro deste ambiente Informacional foram desenvolvidos caminhos e suportes para que as organizações possam atingir seus objetivos sem que tenham que assumir custos e riscos.

A Governança **Citsmart** com as suas aplicações fundamentadas em práticas ITIL foi desenvolvida para fornecer às empresas uma estrutura de organização e implementação de serviços, na qual aplica as melhores práticas da Tecnologia da Informação ao ambiente organizacional traduzindo objetivos e metas em realidade mensurável.

O objetivo deste manual é proporcionar aos usuários um guia para a utilização desses conceitos na aplicação prática do negócio demonstrando ao longo do treinamento todas as finalidades, as conexões, as fases, as atividades, as normas de apoio a todos os envolvidos no processo, de forma que possam aplicar com excelência o produto em si e alcançar os objetivos almejados.

## Citsmart

O **Citsmart** é uma plataforma de governança corporativa inteligente, que foi criada para facilitar a unificação de informações e a padronização na gestão da Tecnologia da Informação no ambiente organizacional. Ela fornece governança em um conceito inteligente de unidade e praticidade na gestão corporativa.

O Citsmart é uma solução integrada, desenvolvida para gerenciar qualquer requisição de serviços ou fluxo de trabalho. Com o foco em prover governança através da Tecnologia da Informação, ele foi pensado para dar maior celeridade e eficácia à gestão dos negócios por meio do uso das melhores práticas, de estratégias de atuação corporativa e metodologias inovadoras desenvolvidas por profissionais altamente capacitados.

Ele foi planejado para obedecer aos mais rigorosos critérios exigidos pelo *PinkVERIFY*, um selo que endossa ferramentas de *softwares* baseados nos quinze processos de Gerenciamento de Serviços propostos pela ITIL, dos quais é o único da América Latina a possuir treze certificações.

Os processos da ITIL certificados PinkVerify são: Gerenciamento de Incidente, Cumprimento de Requisição, Gerenciamento do Conhecimento, Gerenciamento de Portfólio de Serviço, Gerenciamento do Catálogo de Serviços, Gerenciamento de Nível de Serviço, Gerenciamento de Configuração e Ativos de Serviços, Gerenciamento de Mudança, Gerenciamento de Problema e Gerenciamento de Liberação.

## Citsmart e Governança

O termo Governança Corporativa amplifica o conceito da simples administração de empresas, é um avanço inerente à complexidade da sociedade moderna relativa à evolução dos fluxos informacionais e tecnológicos perante o dinamismo dos novos relacionamentos interativos.

Para a obtenção de resultados concretos, a Gestão corporativa necessita coordenar o grupo de políticas, ideias, atribuições, pessoas e processos utilizados. O objetivo da implementação da Governança de TI em uma empresa é traduzir as diretrizes e objetivos estratégicos da organização em ações aplicadas na Tecnologia da Informação de forma a assegurar controles efetivos, segurança e desempenho.

Conforme as orientações da ITIL (Information Technology Infrastructure Library) e da ISO 20.000, a plataforma do Citsmart permite a automação dos processos organizacionais assegurando a aplicação da Governança Corporativa no ambiente organizacional elevando significativamente o nível de cumprimento dos quesitos mais exigentes presentes nos planos de ação empresarial.

A governança de serviços proporcionada pelo Citsmart visa apoiar a organização na excelência em gestão dos processos de Tecnologia da Informação. Este manual busca fornecer um guia de treinamento Citsmart para a construção, controle e execução de todo o ambiente tecnológico organizacional.



## **Práticas ITIL**

ITIL é o *framework* de ITSM (*Information Technology Service Management*) mais reconhecido em todo mundo disponibilizado em forma de uma coletânea de livros que fornece as melhores práticas de gerenciamento para todo o ambiente informacional.

São cinco publicações organizadas em função do ciclo de Vida do Serviço, dentre elas pode-se citar: Estratégia de Serviço, Desenho de Serviço, Transição de Serviço, operação de Serviço e Melhoria Contínua Serviço.

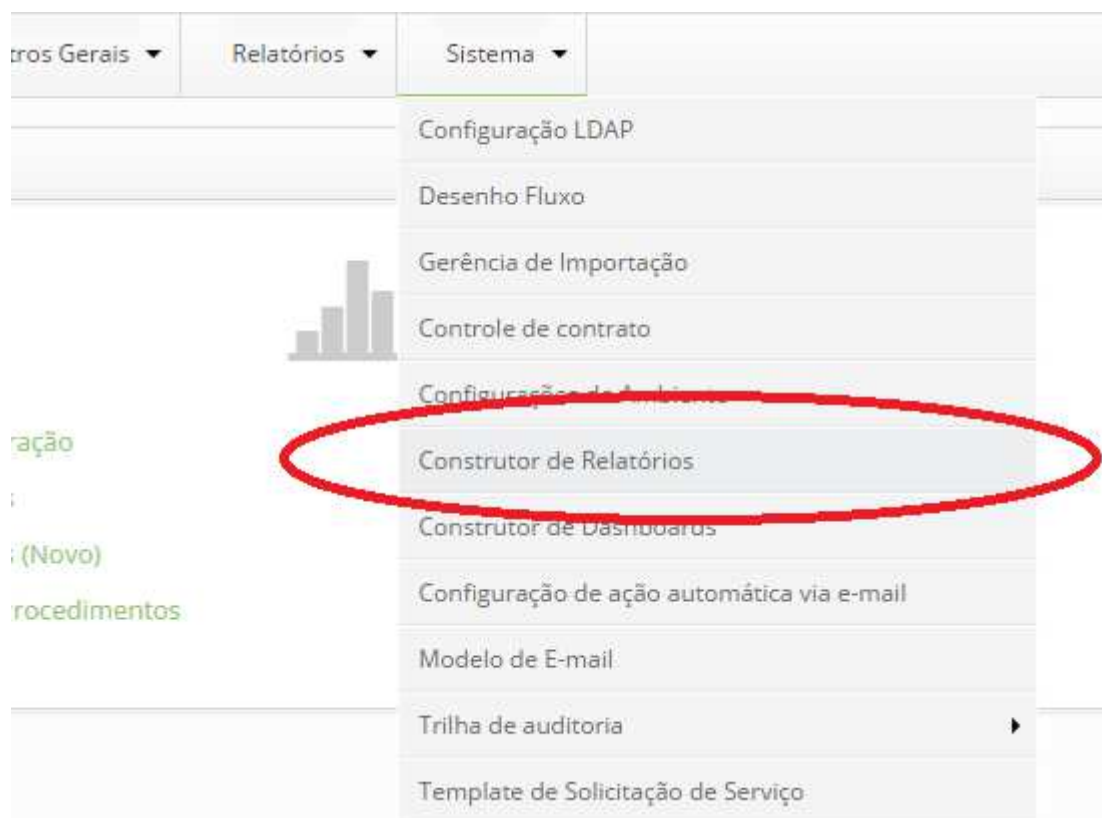
Cada estágio do ciclo de vida do Serviço é composto por processos que possibilitam aos serviços de TI serem organizados, implementados, monitorados e gerenciados atendendo com qualidade às necessidades do negócio.

## Construtor de Relatórios

O Construtor de Relatórios tem por objetivo prover a facilidade de elaboração de consultas e relatórios personalizados com os dados das funcionalidades requeridas, sem necessidade de novas atualizações ou softwares adicionais.

### Criando um novo relatório/consulta

No menu principal, posicione o mouse na opção Sistema e clique na opção Construtor de Relatórios;



**Figura 1 - Tela de criação de Relatórios**

Na tela Construtor de Consultas/Relatórios, na aba Cadastro, é apresentada a respectiva tela de cadastro de consultas/relatórios, conforme ilustração abaixo:

Construtor de Consultas/Relatórios

ID  Nome da Consulta/Relatório\*

Identificação\*  Tipo de Consulta/Relatório\*

Categoria\*

Módulo(s) onde será exibido

Texto do SQL

Colunas

Coluna	Ordem
--------	-------

Parametros

Script

Template

Figura 2 - Tela de criação de Relatórios/Cadastro

Preencha os campos conforme orientações abaixo:

**NOTA:** Os campos marcados com asterisco (\*) são de preenchimento obrigatório.

- ID:** este campo será preenchido pelo sistema após gravar o registro;
- Nome da Consulta/Relatório:** informe o nome do relatório que deseja criar;
- Identificação:** informe a identificação do relatório que deseja criar;
- Tipo de Consulta/Relatório:** selecione o tipo de consulta/relatório que deseja criar;

- **Informações Cruzadas** - Utilizar esse tipo para criar uma consulta que permite o cruzamento de informações para fornecer dados ao relatório. Para criação desse tipo de consulta/relatório, basta selecionar a categoria, informar o texto do SQL, adicionar as colunas e informar os parâmetros se for necessário;
- **Template** - Utilizar esse tipo para criar um relatório com design e estrutura desejado. Para criação desse tipo de consulta/relatório, basta selecionar a categoria, informar o Script Rhino no campo Script, FreeMarker no campo Template e os parâmetros se for necessário;
  - ✓ O sistema utiliza a notação JavaScript como padrão principal de scripts do sistema. Qualquer dúvida ou maiores informações consulte: Mozilla Rhino (<https://developer.mozilla.org/pt-BR/docs/Mozilla/Projects/Rhino> )
  - ✓ O sistema utiliza o Freemarker como motor de templates (<http://freemarker.org/> )
- **Data Table** - Utilizar esse tipo para criar relatório que inclua todos os dados em uma determinada tabela. Para criação desse tipo de consulta/relatório, basta selecionar a categoria e informar o Script;
- **Classe Externa ou Interna (Retorno)** - Utilizar esse tipo para criar relatório que apresenta as informações de uma determinada classe externa ou interna. Para criação desse tipo de consulta/relatório, basta selecionar a categoria e informar o Script;
- **Script (Retorno)** - Utilizar esse tipo para criar relatório que retorna o período, tempo de execução de um determinado serviço. Para criação desse tipo de consulta/relatório, basta selecionar a categoria, informar o Script Rhino no campo Script e parâmetros se for necessário;
- **Gráfico de Pizza (Retorno de SQL)** - Utilizar esse tipo para criar relatório que exibe as informações em gráfico de Pizza. Para criação desse tipo de consulta/relatório, basta selecionar a categoria, informar o texto do SQL e adicionar a colunas;
- **Gráfico de Barra (Retorno de SQL)** - Utilizar esse tipo para criar relatório que exibe as informações em gráfico de Barra. Para criação desse tipo de consulta/relatório, basta selecionar a categoria, informar o texto do SQL e adicionar as colunas;
- **URL externa ou interna** - Utilizar esse tipo para criar uma consulta/relatório que exibe as informações de um recurso disponível em uma rede. Para criação desse tipo de consulta/relatório, basta selecionar a categoria e informar a URL no campo Script. Ex: URL externa -<http://www.citsmart.com.br/> ; URL interna - [citsmart/pages/painel/painel.load](http://www.citsmart.com.br/pages/painel/painel.load).

- **JSP (embutido)** - Utilizar esse tipo para criar relatório com conteúdo dinâmico. Para criação desse tipo de consulta/relatório, basta selecionar categoria e informar o JSP no campo Script;
  - **XML do CITGerencial** - Utilizar esse tipo para criar uma consulta/relatório que exibe as informações dos relatórios do Painel Gerencial. Para criação desse tipo de consulta/relatório, basta selecionar categoria e informar o XML do CITGerencial no campo Script. Ex: XML do CITGerencial - *citsmart/src/main/resources/xmlPaineis/incidentes/painel001Incidentes.xml*.
- e. **Categoria:** selecione a categoria em que o relatório pertencerá;
- f. **Módulo (s) onde será exibido:** Escolha uma opção onde o relatório será exibido;
- **N/A:** selecione essa opção para o relatório não ser exibido em nenhum módulo;
  - **Geral:** selecione um ou mais módulos onde deseja que o relatório seja exibido;
  - **Específico:** selecione um único módulo onde deseja que o relatório seja exibido.
- g. **Texto do SQL:** descrever neste campo os comandos SQL (Linguagem de Consulta Estruturada);
- h. **Coluna:** Clique no botão Nova Coluna para adicionar as colunas desejadas;
- i. **Parâmetros:** informar neste campo os parâmetros referentes ao tipo de consulta/relatório selecionado;
- j. **Script:** informar neste campo o Script conforme o tipo de consulta/relatório selecionado;
- k. **Template:** informar neste campo o código FreeMarker. O sistema utiliza o Freemarker como motor de templates (<http://freemarker.org/>);
- l. Após construção do relatório, clique no botão Gravar para efetuar o registro, neste caso a data, hora e usuário serão armazenados automaticamente para uma futura auditoria;
- n. O botão Limpar Dados serve para limpar o conteúdo que foi preenchido nos campos, preparando o ambiente para uma nova inclusão de dados;

**Obs.:** Os relatórios criados serão exibidos na tela de Central de Consultas/Relatórios onde poderá visualizar os dados pertinentes de cada relatório.

## Verificando as informações de Consultas/Relatórios

Para verificar as informações de consultas/relatórios, proceda conforme os passos descritos abaixo:

1. Na tela de **Construtor de Consultas/Relatórios**, clique na guia **Pesquisa**, será apresentada a tela de pesquisa conforme ilustrada na figura abaixo:




Figura 3 - Tela de Pesquisa de Registro de Consultas/Relatórios

2. Realize a pesquisa de consultas/relatórios;

**#DICA:** A busca do registro pode ser feita por aproximação da palavra digitada.

- a. Informe o nome da consulta/relatório que deseja pesquisar e clique no botão Pesquisar. Após isso, será exibido o registro conforme o nome informado. Caso deseje listar todos os registros de consulta/relatório, basta clicar diretamente no botão Pesquisar.
  - b. O botão Limpar ao ser acionado, limpa a pesquisa, preparando o ambiente para uma nova pesquisa.
3. Após a pesquisa, selecione o registro desejado. Feito isso, será direcionado para a aba de cadastro exibindo o conteúdo referente ao registro selecionado;
  4. Para alterar os dados do registro de consulta/relatório, basta modificar as informações desejadas e clicar no botão Gravar;

## Central de Consultas/Relatórios

Os relatórios construídos na tela Construtor de Consultas/Relatórios são exibidos nesta tela Central de Consultas/Relatórios.

Para gerar relatório de central de consultas/relatórios, proceda conforme os passos descritos abaixo:

1. É apresentado a tela **Consultas/Relatórios** onde poderá ser gerado os relatórios de acordo com a sua necessidade. A figura abaixo ilustra essa tela:

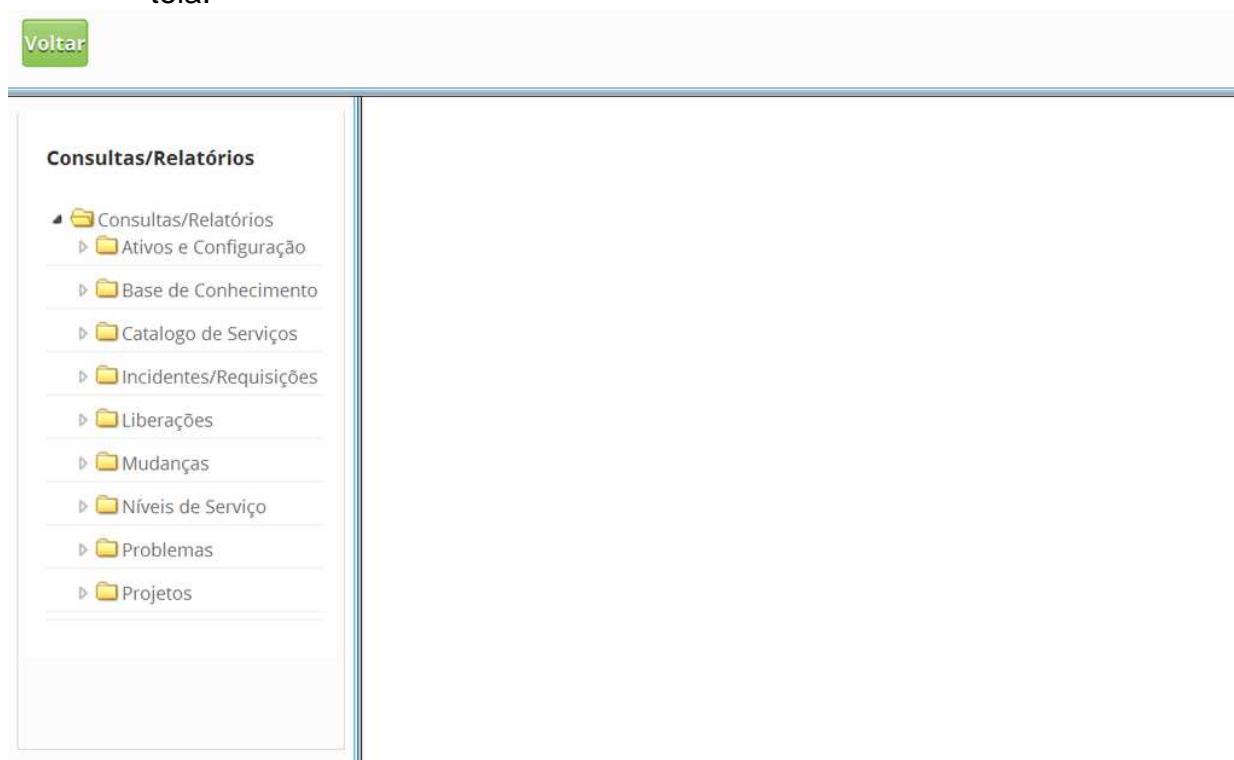


Figura 4 - Central de Consultas/Relatórios

2. Para gerar/visualizar os relatórios, basta clicar em uma determinada categoria e clicar no relatório desejado;

## Exportando Consultas/Relatórios

Para exportar um relatório, é necessário, primeiramente realizar a consulta do relatório desejado conforme descrito no item Verificando as informações de Consultas/Relatórios. Após a consulta, proceda da seguinte maneira:

1. Clique no botão **Exportar**;
2. Será aberta uma página contendo o arquivo.citreport do relatório:



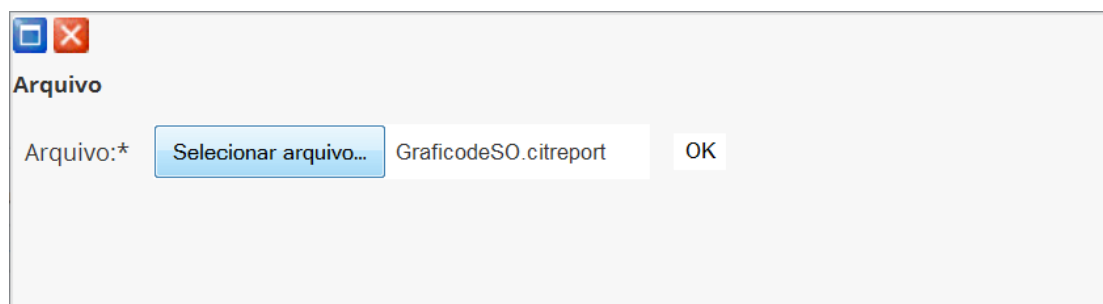
**Figura 5 – Exportação de Consulta/Relatório**

3. Salve o arquivo. citreport;
  - a. No seu navegador, clique no menu Arquivo e clique em Salvar como;
  - b. Informe local onde será salvo o arquivo e clique em Salvar.

## Importando Consultas/Relatórios

Para importar um relatório, proceder da seguinte forma:

1. Na tela **Construtor de Consultas/Relatórios** clique no botão Importar;
2. Será exibida uma janela para importação do relatório (arquivo.citreport);



**Figura 6 - Importação de relatório**

- a. Clique no botão Selecionar arquivo;
- b. Selecione o arquivo ".citreport" para importação;
- c. Clique em Ok para efetuar a operação.



## Construindo Dashboards

Para construir *Dashboards*, proceda conforme os passos descritos abaixo:

1. É apresentada a tela **Construtor de Dashboards**, conforme apresentada na figura abaixo:

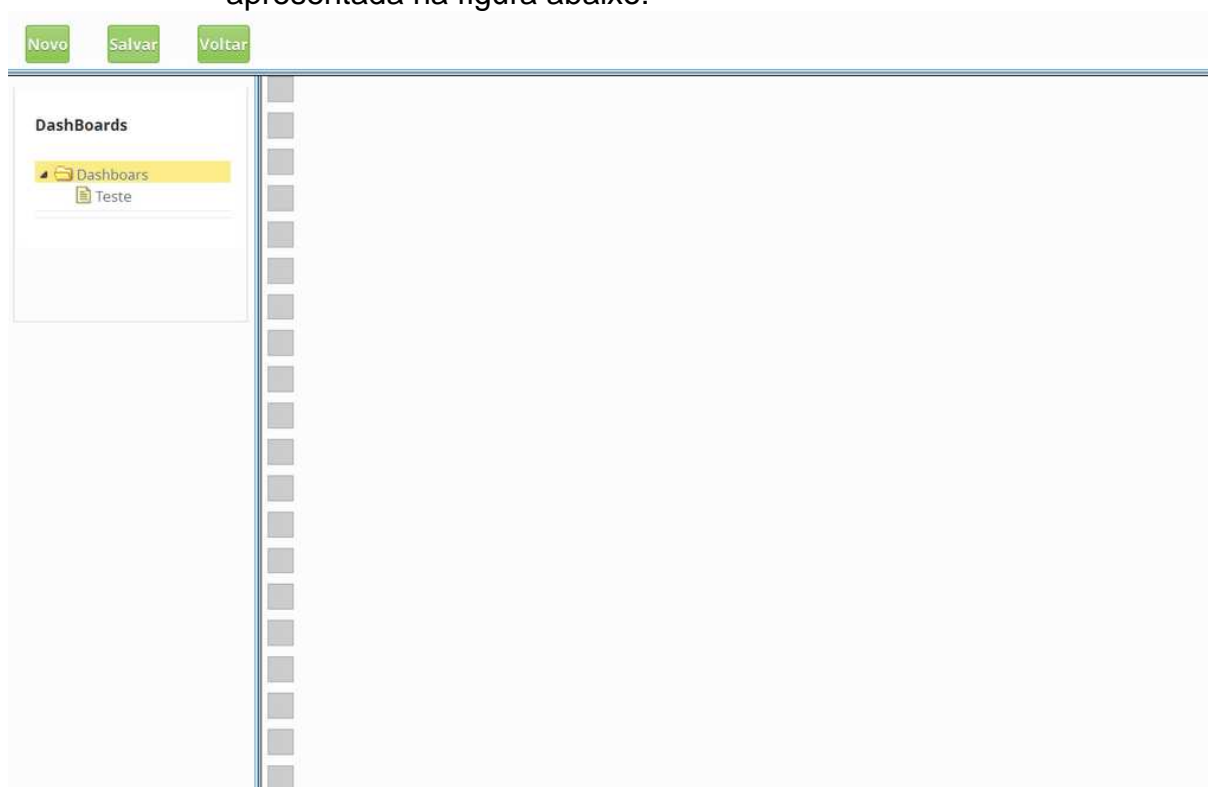
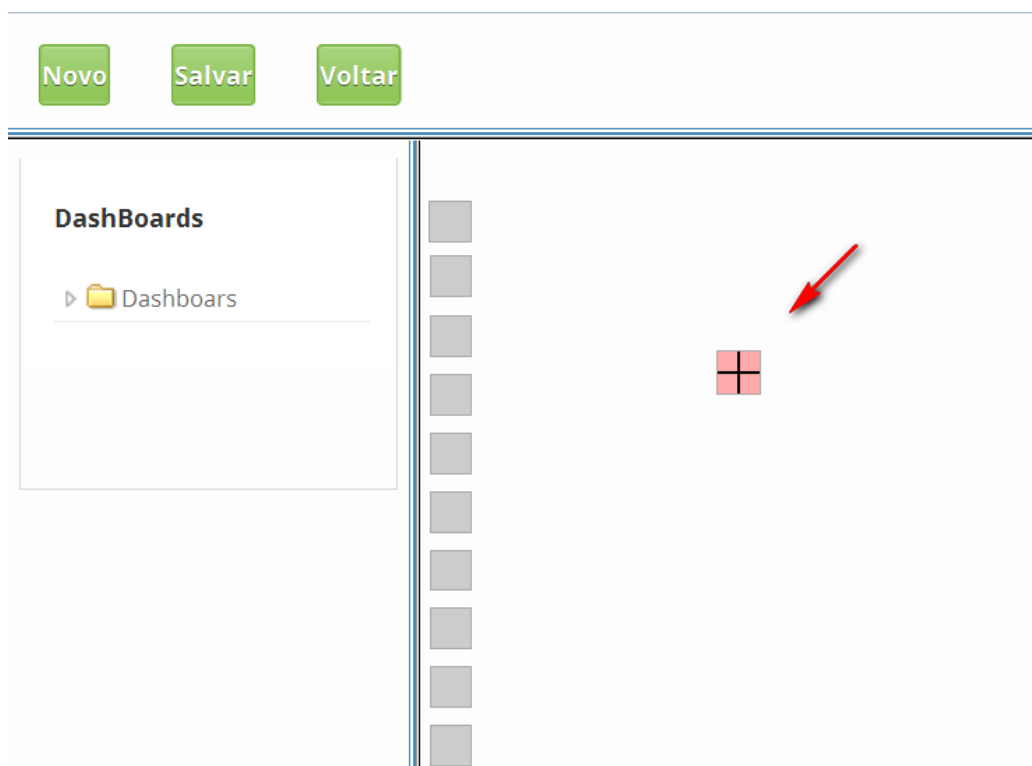


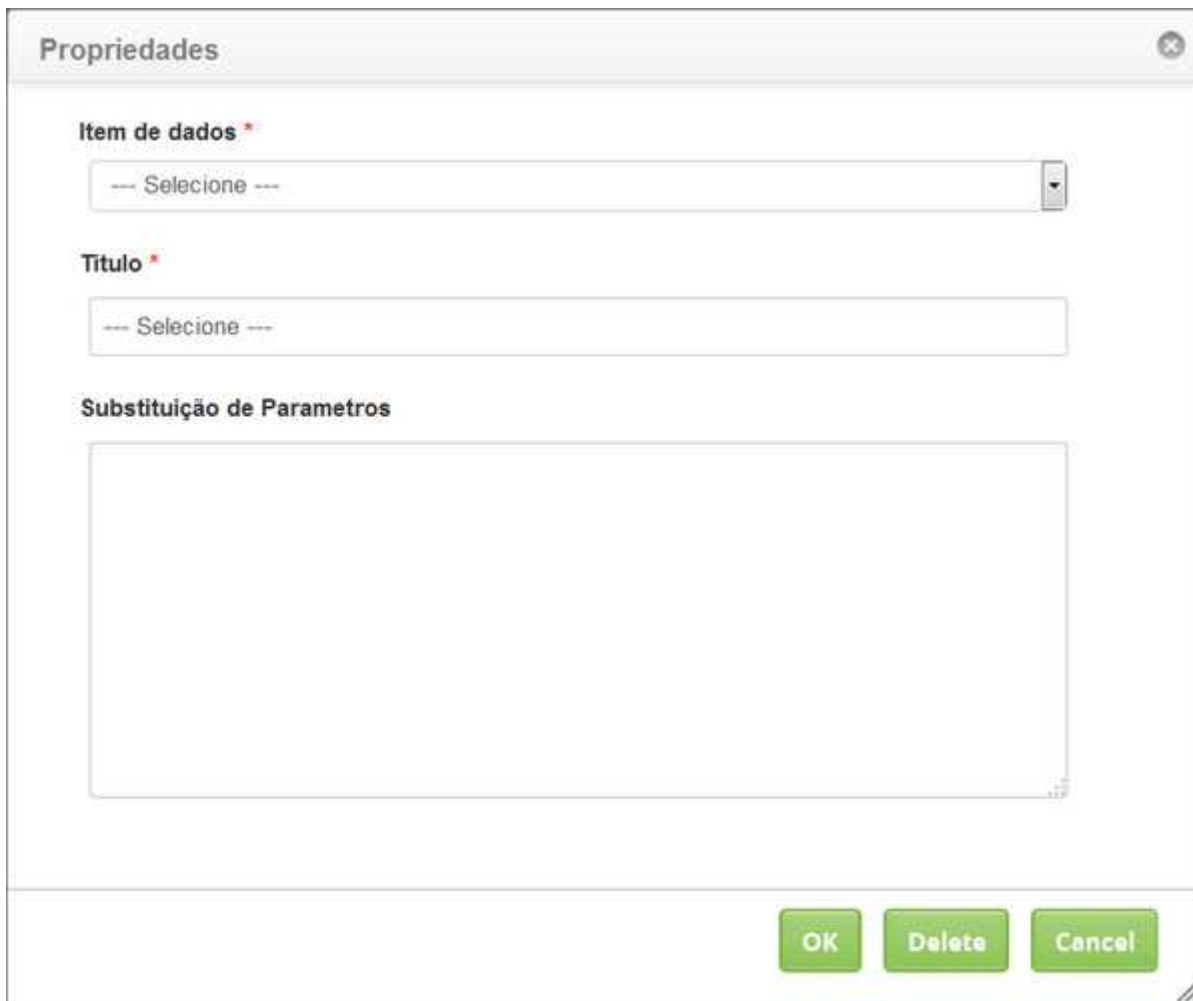
Figura 7 - Tela de Dashboards

2. Para criar um Dashboard proceda conforme orientações abaixo:
  - a. Clique no botão **Novo**;
  - b. Adicione os itens de dados (relatório) desejados, o qual foi criado na tela **Construtor de Consultas/Relatório**, para montar o Dashboard:
    - Posicione o mouse no elemento (quadrado), clique no mesmo e arraste para a área de criação do Dashboard, conforme indicada na figura abaixo:



**Figura 8 - Construção do Dashboard**

- Dê um duplo clique no elemento, será exibida uma tela para definição das propriedades conforme ilustrada na figura abaixo:



Propriedades

**Item de dados \***

-- Selecione --

**Titulo \***

-- Selecione --

**Substituição de Parametros**

OK Delete Cancel

Figura 9 - Tela de Propriedade do Elemento

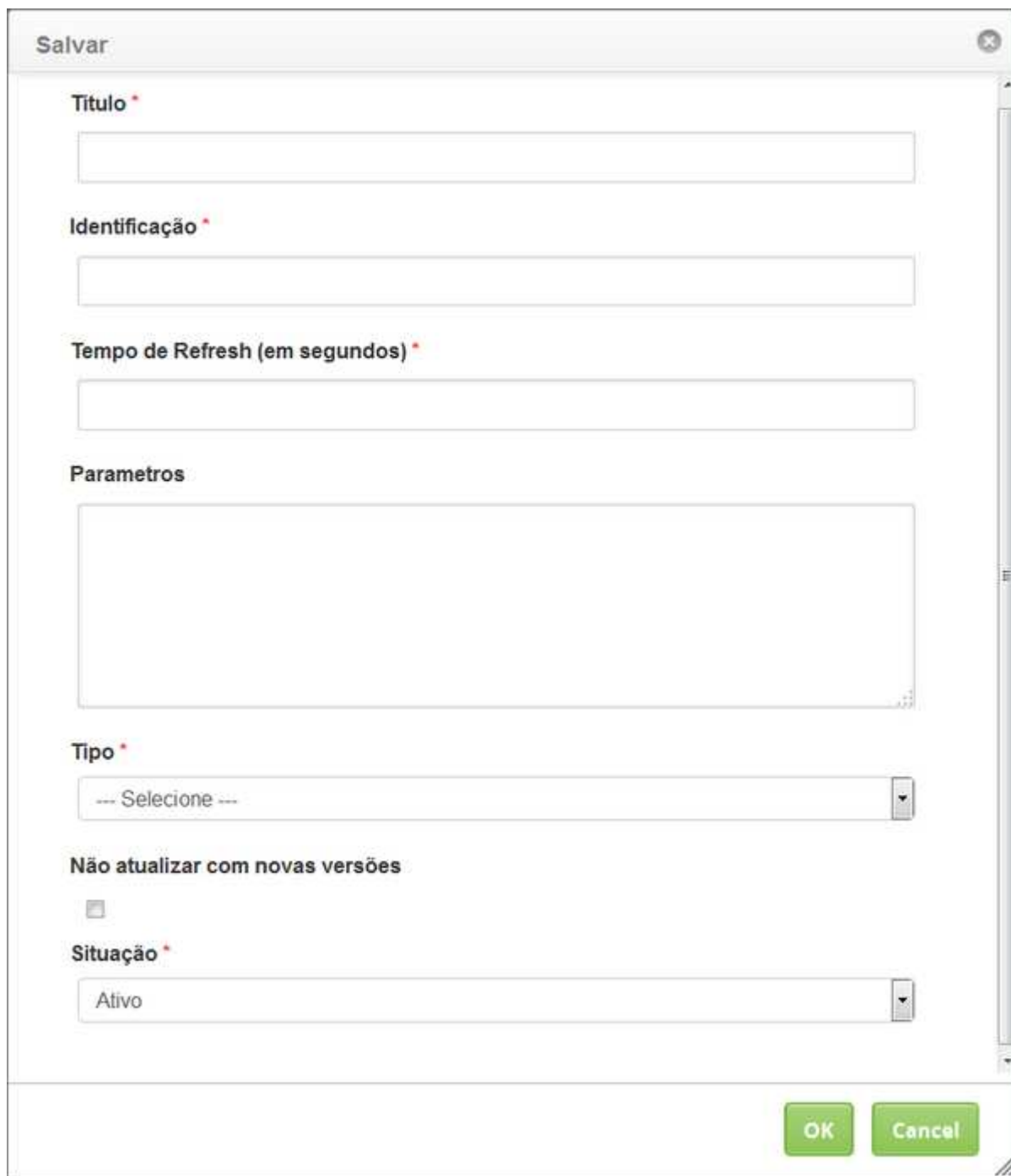
- No campo **Item de dados**, selecione o item (relatório) desejado;
  - Após selecionar o item de dados, será apresentado o **Título** do mesmo, mas caso queira alterá-lo poderá realizar essa ação;
  - No campo **Substituição de Parâmetros** permite a inserção de novos parâmetros para substituição;
  - Clique no botão Ok para efetuar a operação.
- Após a definição das propriedades, amplie o elemento clicando em uma de suas arestas e arrastando, conforme indicado na figura abaixo:



Figura 10 - Expansão do Elemento

**Obs.:** Um Dashboard pode conter vários tipos de relatório.

- c. Feito isso, clique no botão Salvar;
- d. Será apresentada uma janela para descrever as informações do Dashboard que está sendo criado, conforme ilustrado na figura abaixo:



The image shows a 'Salvar' (Save) dialog box with the following fields and controls:

- Título \***: A text input field.
- Identificação \***: A text input field.
- Tempo de Refresh (em segundos) \***: A text input field.
- Parametros**: A large text area for entering parameters.
- Tipo \***: A dropdown menu with the text '--- Selecione ---'.
- Não atualizar com novas versões**: A checkbox that is currently unchecked.
- Situação \***: A dropdown menu with the text 'Ativo'.

At the bottom right of the dialog box, there are two green buttons: 'OK' and 'Cancel'.

Figura 11 - Tela de Propriedade do Dashboard

- **Título**: informe o nome do dashboard;
- **Identificação**: descreva a identificação do dashboard;
- **Tempo de Refresh (em segundos)**: informe o tempo, em segundos, que será atualizado o dashboard;
- **Parâmetros**: informe os parâmetros se achar necessário;

- **Tipo:** selecione o tipo do dashboard, Corporativo ou Pessoal;
- **Não atualizar com novas versões:** marque esse campo, caso não queira que o dashboard atualize com atualizações de novas versões do sistema;
- **Situação:** informe o status do dashboard, Ativo ou Inativo;
- Após descrever as informações necessárias, clique no botão **Ok** para efetuar a operação.

**Obs.:** Caso tenha informado parâmetros, no momento da gravação o(s) mesmo(s) será(ão) executado(s).

## Dashboards

**Obs.:** Os dashboards criados na tela Construtor de Dashboards são exibidos nesta tela de Dashboards.

Para gerar relatório de dashboards, proceda conforme os passos descritos abaixo:


1. É apresentado a tela **Dashboards** onde poderá ser gerado os relatórios de acordo com a sua necessidade. A figura abaixo ilustra essa tela:




Figura 12 - Tela de Visualização de Dashboards

2. Para gerar/visualizar os dashboards, basta clicar no dashboard desejado que será exibido o mesmo no painel;
3. No painel de dashboard permite realizar as seguintes ações:


- **Copiar URL do Dashboard**

Para realizar essa ação basta clicar no ícone  . Será apresentada uma janela com a URL para ser copiada.

- **Expandir a visualização do Dashboard**

Para realizar essa ação basta clicar no ícone de expansão  .  
Será aberta uma nova janela exibindo o Dashboard.

- **Fazer refresh no Dashboard**

Para realizar essa ação basta clicar no ícone de refresh  . Será atualizado o Dashboard.