

# TABLE OF CONTENTS

## French

|                                                                |    |
|----------------------------------------------------------------|----|
| Guide d'administration du Centre de service informatique ..... | 3  |
| Guide d'utilisation du Centre de service informatique.....     | 63 |

## German

|                                                          |     |
|----------------------------------------------------------|-----|
| IT-Dienstleistungszentrum Administrationsleitfaden ..... | 101 |
| IT-Dienstleistungszentrum Benutzerhandbuch .....         | 158 |

## Japanese

|                                              |     |
|----------------------------------------------|-----|
| IT Service Center Administration Guide ..... | 196 |
| IT Service Center ユーザガイド .....               | 250 |

## Spanish LA

|                                                           |     |
|-----------------------------------------------------------|-----|
| Guía de administración del Centro de servicio de TI ..... | 283 |
| Guía del usuario del Centro de servicio de TI .....       | 341 |

## Spanish MX

|                                                           |     |
|-----------------------------------------------------------|-----|
| Guía de administración del Centro de servicio de TI ..... | 379 |
| Guía del usuario del Centro de servicio de TI .....       | 439 |

## Italian

|                                             |     |
|---------------------------------------------|-----|
| IT Service Center Guida alla gestione ..... | 477 |
| IT Service Center Guida utente .....        | 537 |

## Brazilian Portuguese

|                                                       |     |
|-------------------------------------------------------|-----|
| Central de serviços de TI Guia de administração ..... | 574 |
| Central de serviços de TI Guia do usuário.....        | 632 |

## Chinese Simplified

|                              |     |
|------------------------------|-----|
| IT Service Center 管理指南 ..... | 670 |
| IT Service Center 用户指南 ..... | 719 |

## Chinese Traditional

|                               |     |
|-------------------------------|-----|
| IT Service Center 管理指南 .....  | 750 |
| IT Service Center 使用者指南 ..... | 802 |

## **Korean**

|                                |     |
|--------------------------------|-----|
| IT Service Center 관리 설명서 ..... | 833 |
| IT Service Center 사용 설명서 ..... | 887 |

## **Dutch**

|                                                 |     |
|-------------------------------------------------|-----|
| IT Service Center Handleiding voor beheer ..... | 921 |
| IT Service Center Gebruikershandleiding .....   | 978 |

## **Norwegian**

|                                                    |      |
|----------------------------------------------------|------|
| IT-servicesenter – Administrasjonsveiledning ..... | 1014 |
| IT-servicesenter – Brukerveiledning .....          | 1070 |

## **Finnish**

|                                                   |      |
|---------------------------------------------------|------|
| IT Service Center Järjestelmänvalvojan opas ..... | 1105 |
| IT Service Center Käyttäjän opas .....            | 1163 |

## **Russian**

|                                                          |      |
|----------------------------------------------------------|------|
| IT Service Center Руководство по администрированию ..... | 1202 |
| IT Service Center Руководство пользователя .....         | 1261 |

## **Swedish**

|                                              |      |
|----------------------------------------------|------|
| IT Service Center Administrationsguide ..... | 1301 |
| IT Service Center Användarguide .....        | 1357 |

## **Danish**

|                                                   |      |
|---------------------------------------------------|------|
| IT Service Center Administrationsvejledning ..... | 1392 |
| IT Service Center Brugervejledning .....          | 1447 |

## **Thai**

|                                           |      |
|-------------------------------------------|------|
| IT Service Center คู่มือการดูแลระบบ ..... | 1481 |
| IT Service Center คู่มือการใช้งาน .....   | 1532 |

# Guide d'administration du Centre de service informatique

Version 1.17.0

03 septembre 2021

*Les informations contenues dans ce document peuvent être modifiées sans préavis. En outre, les informations fournies dans ce document sont fournies « telles quelles » et considérées comme exactes, mais présentées sans garantie de quelque nature que ce soit, expresse ou implicite, excepté dans les conditions générales de vente de Tanium. Sauf disposition contraire, Tanium décline toute responsabilité de quelque sorte que ce soit, et en aucun cas Tanium ou ses fournisseurs ne seront tenus responsables de dommages indirects, spéciaux, consécutifs ou accessoires, y compris, sans s'y limiter, de pertes de profits, de pertes ou d'endommagement de données découlant de l'utilisation ou de l'incapacité d'utiliser ce document, même si Tanium Inc. a été informé de la possibilité de tels dommages.*

*Les adresses IP utilisées dans ce document ne sont pas censées être des adresses réelles. Les exemples, la sortie d'affichage de commande, les diagrammes de topologie réseau et les autres figures incluses dans ce document sont montrés à titre d'illustration uniquement. Toute utilisation d'adresses IP réelles dans un contenu illustratif est involontaire et accidentelle.*

*Rendez-vous sur <https://docs.tanium.com> pour obtenir la documentation produit Tanium la plus récente.*

*Cette documentation peut fournir un accès ou des informations sur le contenu, les produits (ceci incluant matériel et logiciels) ainsi que les services fournis par des tiers (« Éléments tiers »). En ce qui concerne ces Éléments tiers, Tanium Inc. et ses filiales (i) ne sont pas responsables de ces éléments, et rejettent expressément toutes les garanties et responsabilités de tout type liées aux dits Éléments tiers et (ii) ne seront pas tenus responsables de quelconques pertes, coûts ou dommages encourus en raison de votre accès ou de votre utilisation des dits Éléments tiers, sauf stipulation contraire expresse dans un accord applicable entre vous et Tanium.*

*En outre, cette documentation n'exige ni n'envisage l'utilisation ou la combinaison de produits Tanium et d'éléments tiers particuliers, et ni Tanium ni ses filiales ne sauraient être tenus responsables de quelconques violations de droits de propriété intellectuelle résultant d'une telle combinaison. Vous, et non Tanium, êtes responsable de déterminer si une quelconque combinaison d'éléments tiers avec des produits Tanium est appropriée et ne causera aucune violation des droits de propriété intellectuelle d'une partie tierce.*

*Tanium s'engage à respecter les normes d'accessibilité les plus strictes pour rendre l'interaction avec le logiciel Tanium plus intuitive et accélérer le délai de réussite. Afin de garantir des normes d'accessibilité élevées, Tanium se conforme aux réglementations fédérales américaines, en particulier à la Section 508 de la Loi sur la réhabilitation de 1998 (Rehabilitation Act of 1998). Nous avons mené des évaluations d'accessibilité tierces au cours du développement de produits depuis de nombreuses années et avons réalisé plus récemment un audit complet concernant les normes WCAG 2.1/VPAT 2.3 pour tous les principaux modules de produits en septembre 2019. Tanium peut mettre à disposition tous les rapports VPAT, module par module, dans le cadre d'un processus de planification de solution plus large pour tout client ou prospect.*

*À mesure que de nouveaux produits et de nouvelles fonctionnalités sont continuellement livrés, Tanium effectue des tests pour identifier les lacunes potentielles en conformité avec les directives d'accessibilité. Tanium s'engage à tout mettre en œuvre pour combler rapidement toutes les lacunes, dans la mesure du possible, en fonction de la gravité du problème et du périmètre des modifications. Ces objectifs sont pris en compte dans le calendrier actif de livraison des fonctionnalités et des versions avec nos ressources existantes.*

*Tanium est ouverte aux commentaires des clients concernant la façon de rendre les solutions accessibles en fonction de vos modules Tanium et des exigences technologiques d'assistance. Les demandes en termes d'accessibilité sont importantes pour la communauté de Tanium Clients et nous nous engageons à hiérarchiser ces efforts de conformité dans le cadre de notre feuille de route produits globale. Tanium maintient la transparence sur ses progrès et jalons et est ouverte*



*à toutes questions ou discussions supplémentaires concernant ce travail. Contactez votre représentant commercial, envoyez un e-mail à l'assistance Tanium à l'adresse [support@tanium.com](mailto:support@tanium.com), ou envoyez un e-mail à l'adresse [accessibility@tanium.com](mailto:accessibility@tanium.com) pour plus d'informations.*

*Tanium est une marque de commerce de Tanium, Inc. aux États-Unis et dans d'autres pays. Les marques de commerce tierces mentionnées sont la propriété de leurs propriétaires respectifs.*

*© 2021 Tanium Inc. Tous droits réservés.*

# Table des matières

---

|                                                                                    |           |
|------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>À propos de cette documentation</b>                                             | <b>9</b>  |
| <b>Aperçu du Centre de service informatique</b>                                    | <b>10</b> |
| Gérer les cas et prendre des mesures                                               | 10        |
| Gérer les données d'Actifs en temps réel dans CMDB                                 | 10        |
| Éléments de configuration                                                          | 10        |
| Catégories des éléments de configuration                                           | 11        |
| Tanium en tant que service                                                         | 11        |
| Aperçu de Work.com                                                                 | 11        |
| À propos d'Employee Workspace                                                      | 11        |
| Plus d'informations                                                                | 11        |
| À propos d'Employee Concierge                                                      | 12        |
| Plus d'informations                                                                | 12        |
| Langues prises en charge                                                           | 12        |
| <b>Réussir avec Centre de service informatique</b>                                 | <b>13</b> |
| Étape 1 : Gagner en efficacité organisationnelle                                   | 13        |
| Étape 2 : Configurer Tanium en tant que fournisseur d'identité de service          | 13        |
| Étape 3 : Configurer les paramètres de la plateforme TaaS                          | 14        |
| Étape 4 : Configurer les exceptions de sécurité client                             | 14        |
| Étape 5 : Déployer Tanium Client                                                   | 14        |
| Étape 6 : Configurer le groupe d'utilisateurs dans Tanium                          | 14        |
| Étape 7 : Installer le Centre de service informatique                              | 14        |
| Étape 8 : Connecter le Centre de service informatique à Tanium en tant que service | 14        |
| Étape 9 : Configurer les utilisateurs et les autorisations dans Salesforce         | 14        |
| Étape 10 : Mettre à jour les configurations Salesforce                             | 15        |
| Étape 11 : Administrer le Centre de service informatique                           | 15        |
| <b>Configurer Tanium pour le Centre de service informatique</b>                    | <b>16</b> |
| Prérequis                                                                          | 16        |

---

---

|                                                                                                                   |           |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| Configurer le fournisseur d'identité SAML pour Tanium en tant que service .....                                   | 16        |
| Plus d'informations .....                                                                                         | 16        |
| Configurer les paramètres de plateforme dans TaaS .....                                                           | 17        |
| Configurer les exceptions de sécurité client .....                                                                | 17        |
| Déployer Tanium Client .....                                                                                      | 17        |
| Plus d'informations .....                                                                                         | 18        |
| Configurer le groupe d'utilisateurs du Centre de service informatique .....                                       | 18        |
| Plus d'informations .....                                                                                         | 18        |
| Configurer les autorisations Tanium .....                                                                         | 18        |
| Configurer les instances de développement et d'assurance qualité (AQ) pour le Centre de service informatique .... | 19        |
| <b>Installer le Centre de service informatique .....</b>                                                          | <b>20</b> |
| Éditions requises .....                                                                                           | 20        |
| Permissions d'utilisateur .....                                                                                   | 20        |
| Avant de commencer .....                                                                                          | 20        |
| Installer le package du Centre de service informatique .....                                                      | 21        |
| Vérifier l'installation et la configuration automatique du Centre de service informatique .....                   | 23        |
| <b>Mettre à niveau le Centre de service informatique .....</b>                                                    | <b>26</b> |
| Avant de commencer .....                                                                                          | 26        |
| Installer le Centre de service informatique .....                                                                 | 26        |
| Mettre à niveau Tanium en tant que service (TaaS) .....                                                           | 26        |
| Mettre à jour les configurations 1.6 à 1.17 .....                                                                 | 26        |
| Mise à jour de la mise en page du cas de demande d'incident .....                                                 | 26        |
| Mettre à jour la mise en page de la page Modifier le cas .....                                                    | 27        |
| Mettre à jour la mise en page de la page du cas du problème .....                                                 | 27        |
| Désactiver la règle de validation Status_Closed (Statut_Clôturé) .....                                            | 28        |
| Mettre à jour le statut du cas de modification .....                                                              | 28        |
| Examiner et attribuer des autorisations utilisateur .....                                                         | 28        |
| <b>Se connecter à Tanium as a Service .....</b>                                                                   | <b>29</b> |
| Ajouter TaaS en tant que site distant .....                                                                       | 29        |
| Se connecter à TaaS depuis Salesforce .....                                                                       | 29        |

---

---

|                                                                                                            |           |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| Authentification de l'utilisateur du service .....                                                         | 29        |
| Authentification de l'utilisateur actuel .....                                                             | 30        |
| Configurer la synchronisation des données Tanium .....                                                     | 30        |
| Configurer la synchronisation des données CMDB .....                                                       | 31        |
| <b>Configurer Tanium pour le Centre de service informatique .....</b>                                      | <b>32</b> |
| Attribuer des permissions au Centre de service informatique .....                                          | 32        |
| Rencontrez les personas du Centre de service informatique .....                                            | 32        |
| Ajouter des utilisateurs du Centre de service informatique .....                                           | 33        |
| Mettre à jour les profils par défaut .....                                                                 | 33        |
| Mettre à jour les ensembles d'autorisations .....                                                          | 33        |
| Créer et attribuer des permissions utilisateur dans Salesforce .....                                       | 33        |
| Ensembles de permissions du Centre de service informatique .....                                           | 38        |
| Ensemble d'autorisations du Centre de service informatique .....                                           | 39        |
| Centre de service informatique .....                                                                       | 39        |
| Admin du Centre de service informatique .....                                                              | 39        |
| Gestionnaire de la configuration du Centre de service informatique .....                                   | 40        |
| Mettre à jour les configurations Salesforce .....                                                          | 40        |
| Affecter des types d'enregistrement aux pages d'enregistrement de cas Lightning .....                      | 40        |
| Modifier les pages d'enregistrement de cas Lightning pour ajouter des informations CI personnalisées ..... | 41        |
| Ajoutez des actions rapides aux pages de cas pour documenter les erreurs connues et le service .....       | 42        |
| Ajouter des boutons aux pages de cas pour documenter les erreurs connues et le service. ....               | 42        |
| Personnaliser la mise en page des Actifs .....                                                             | 43        |
| Supprimer les boutons de la mise en page de page Actif .....                                               | 43        |
| Ajouter un nouveau bouton d'élément de configuration à la page d'affichage de la liste d'Actifs .....      | 43        |
| Ajouter un nouveau bouton d'élément de configuration à la mise en page de recherche d'Actifs .....         | 44        |
| Créer une catégorie de ticket d'incident pour Employee Concierge .....                                     | 44        |
| Ajouter des valeurs de liste de sélection de catégorie de ticket .....                                     | 44        |
| Ajouter une action rapide à l'objet Contact (Contact) .....                                                | 44        |
| Ajoutez le type de métadonnées personnalisées pour la catégorie de ticket d'incident. ....                 | 45        |
| Configurer l'e-mail pour la création automatique de tickets .....                                          | 45        |

---

---

|                                                                                                                |           |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| Configurer la catégorie Apex personnalisée .....                                                               | 45        |
| Créer un service de messagerie .....                                                                           | 46        |
| Configurer l'adresse e-mail .....                                                                              | 46        |
| Plus d'informations .....                                                                                      | 46        |
| Créer des workflows de publication pour documenter les erreurs connues et le service .....                     | 46        |
| (Facultatif) Personnaliser les jalons, les files d'attente, les règles d'affectation et les approbations ..... | 47        |
| <b>Administrer le Centre de service informatique .....</b>                                                     | <b>48</b> |
| Afficher et personnaliser le tableau de bord de l'agent informatique .....                                     | 48        |
| Afficher le tableau de bord de l'agent informatique .....                                                      | 48        |
| Personnaliser le tableau de bord de l'agent informatique .....                                                 | 48        |
| Mettre à jour les paramètres de gestion des modifications .....                                                | 49        |
| Permissions d'utilisateur .....                                                                                | 49        |
| Personnaliser le calendrier des modifications .....                                                            | 49        |
| Personnaliser les scores de risque .....                                                                       | 49        |
| Gérer les éléments de configuration CMDB .....                                                                 | 51        |
| Permissions d'utilisateur .....                                                                                | 51        |
| Afficher les éléments de configuration .....                                                                   | 51        |
| Afficher les catégories d'éléments de configuration .....                                                      | 51        |
| Créer des éléments de configuration personnalisés .....                                                        | 51        |
| (Facultatif) Modifier les modèles de cas .....                                                                 | 52        |
| Personnaliser les modèles standard .....                                                                       | 52        |
| Créer des modèles de cas personnalisés .....                                                                   | 52        |
| Définir les modèles par défaut .....                                                                           | 53        |
| (Facultatif) Configurer les associations .....                                                                 | 53        |
| Automatiser le Centre de service informatique avec des flux .....                                              | 53        |
| Flux par défaut .....                                                                                          | 53        |
| Actions de flux .....                                                                                          | 54        |
| Créer un flux du Centre de service informatique .....                                                          | 55        |
| Plus d'informations .....                                                                                      | 55        |
| Afficher les messages du journal .....                                                                         | 55        |

---

---

|                                               |           |
|-----------------------------------------------|-----------|
| Configurer la journalisation .....            | 55        |
| Afficher les actions du cas .....             | 56        |
| Afficher les enregistrements du journal ..... | 56        |
| Exemple .....                                 | 56        |
| <b>Référence : Mise en page des cas .....</b> | <b>57</b> |
| Incident .....                                | 57        |
| Incident majeur .....                         | 58        |
| Modification .....                            | 59        |
| Problème .....                                | 60        |

# À propos de cette documentation

Ce document est pour la version 1.17.0.

Pour afficher toutes les versions des Guides d'administration et d'utilisation du Centre de service informatique, consultez la [documentation du Centre de service informatique](#).

# Aperçu du Centre de service informatique

Avec le Centre de service informatique, vous pouvez rationaliser les opérations de support informatique en consolidant les tickets et les tâches informatiques en un seul emplacement.

Disponible en : Expérience Lightning

Disponible en : éditions **Entreprise** et **Illimitée**

Le Centre de service informatique est disponible sous forme de licence complémentaire.

## Gérer les cas et prendre des mesures

Les agents informatiques peuvent résoudre les tickets d'assistance plus rapidement en déployant des actions courantes sans quitter le Centre de service informatique. Ces actions comprennent :

- Examen des événements de performance
- Arrêt des processus
- Démarrage ou arrêt des services du système
- Redémarrage de l'ordinateur
- Installation, mise à jour ou suppression de logiciels

Par exemple, si un utilisateur ouvre un ticket d'assistance qui nécessite une mise à jour logicielle, l'agent informatique peut déployer la mise à jour sur l'actif de l'utilisateur en quelques clics directement à partir du Centre de service informatique. Ils peuvent également créer un déploiement qui envoie la même mise à jour logicielle à d'autres actifs, réduisant ainsi la possibilité d'ouverture de tickets en double par d'autres utilisateurs pour le même problème.

## Gérer les données d'Actifs en temps réel dans CMDB

Utilisez l'intégration de la base de données de gestion de configuration (CMDB) de Tanium au Centre de service informatique pour gérer et stocker en temps réel les éléments de configuration ou les éléments liés aux services informatiques. Les éléments de configuration (CI) sont des éléments qui doivent être gérés pour fournir un service informatique. En définissant une source centrale de vérité pour les CI, les agents informatiques et les responsables de configuration peuvent améliorer la gestion des services, réduire le temps consacré à la gestion des modifications et améliorer l'audit, la sécurité et la conformité.

### Éléments de configuration

Un élément de configuration est associé à un Actif, régi par le service informatique et utilisé pour un service informatique.



Un élément de configuration peut être un CI géré par Tanium ou un CI Tanium personnalisé. Les CI gérés par Tanium sont un Actif pour lequel Tanium Client est installé. Les informations sur les CI gérés par Tanium proviennent du service CMDB dans Tanium. Vous pouvez créer des CI Tanium personnalisés dans Salesforce pour des CI supplémentaires qui n'ont pas été trouvés dans Tanium, et ceux-ci sont synchronisés régulièrement avec la CMDB.

## Catégories des éléments de configuration

Une catégorie d'élément de configuration est une catégorisation prédéfinie pour un élément de configuration qui provient de Tanium, par exemple un type d'appareil (ordinateur portable, serveur).

## Tanium en tant que service

La capacité à prendre des mesures sur les ordinateurs des utilisateurs finaux est activée par une connexion à partir du Centre de service informatique grâce à Tanium as a Service (TaaS).

La plateforme Tanium fournit une visibilité et un contrôle de vos endpoints. Dans Tanium, un endpoint est n'importe quel ordinateur ou serveur sur lequel vous pouvez installer et exécuter le service Tanium Client. En réponse à vos requêtes standard ou ponctuelles, Tanium peut détecter et signaler en quelques secondes les données statiques et dynamiques en temps réel, relatives au endpoint. En plus d'obtenir des données sur vos endpoints, vous pouvez déployer des actions pour gérer et sécuriser votre environnement.

Les opérations du Centre de service informatique sont exécutées par des appels d'API au TaaS, qui comprend les modules Discover, Tanium™ Deploy et Tanium™ Performance. Les données sur les endpoints Tanium sont stockées dans Salesforce en tant qu'objets d'Actif. Pour afficher des informations sur les endpoints gérés par Tanium dans Salesforce, vous pouvez les afficher comme Actifs.

## Aperçu de Work.com

Le Centre de service informatique fait partie de la suite de solutions Work.com. Work.com est la plateforme d'expérience employé complète pour le monde du travail en tout lieu. Work.com est construit sur la plateforme Salesforce et permet aux employés de réussir depuis n'importe quel endroit dans lequel ils travaillent.

Lorsque vous souscrivez au Centre de service informatique, vous obtenez également Employee Workspace et Employee Concierge. Ces produits permettent aux employés d'ouvrir des cas qui sont envoyés à des agents dans le Centre de service informatique.

### À propos d'Employee Workspace

Avec Employee Workspace, offrez à vos employés une expérience intégrée et favorisez la productivité et la collaboration des employés. Employee Workspace fournit un hub central pour les outils et ressources dont vos employés ont besoin pour travailler à partir de n'importe quel endroit.

PLUS D'INFORMATIONS

[Docs Work.com : Employee Workspace](#)

## À propos d'Employee Concierge

Employee Concierge est une extension d'Employee Workspace qui comprend une base de connaissances consultable et un système de ticket, afin que les employés puissent trouver des solutions et obtenir de l'aide quand ils en ont besoin.

### PLUS D'INFORMATIONS

[Docs Work.com : Employee Concierge](#)

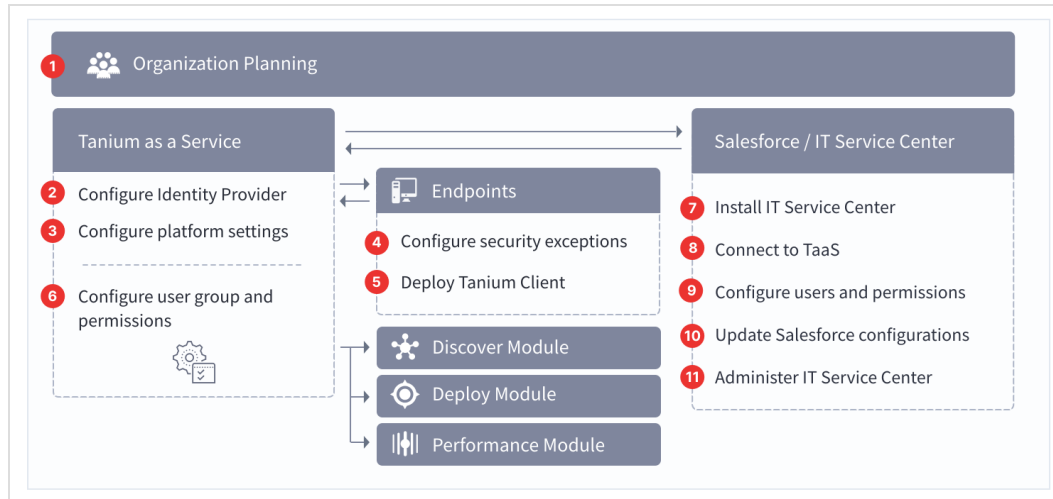
## Langues prises en charge

L'interface utilisateur du Centre de service informatique est traduite dans les langues suivantes :

- Chinois - Simplifié : zh\_CN
- Chinois - Traditionnel : zh\_TW
- Néerlandais : nl
- Français : fr
- Allemand : de
- Italien : it
- Japonais : ja
- Coréen : ko
- Portugais (Brésil) : pt\_BR
- Espagnol : es

# Réussir avec Centre de service informatique

Suivez ces meilleures pratiques pour atteindre une valeur et un succès maximum avec Centre de service informatique. Ces étapes s'alignent sur les indicateurs clés de référence : Temps moyen de résolution (Mean Time to Resolve, MTTR), taux de conformité SLA, tickets résolus automatiquement et actions prises à partir des tickets.



## Étape 1 : Gagner en efficacité organisationnelle

Complétez les étapes clés de gouvernance organisationnelle pour optimiser la valeur Centre de service informatique. Pour plus d'informations sur chaque tâche, consultez le [Guide d'utilisation du Centre de service informatique](#).

- ☐ Développez un processus dédié de gestion du changement.
- ☐ Définissez des rôles et responsabilités distincts dans un graphique RACI.
- ☐ Validez l'alignement organisationnel entre fonctions.
- ☐ Suivez les valeurs opérationnelles.

## Étape 2 : Configurer Tanium en tant que fournisseur d'identité de service

- ☐ Choisissez et configurez un fournisseur d'identité conforme SAML 2.0 pour Tanium en tant que service (TaaS). Voir [Configurer le fournisseur d'identité SAML pour Tanium en tant que service à la page 16](#).

## Étape 3 : Configurer les paramètres de la plateforme TaaS

- ☐ Configurer les paramètres de la plateforme. Voir [Configurer les paramètres de plateforme dans TaaS à la page 17](#).

## Étape 4 : Configurer les exceptions de sécurité client

- ☐ Configurer les exceptions de sécurité client. Voir [Configurer les exceptions de sécurité client à la page 17](#)

## Étape 5 : Déployer Tanium Client

- ☐ Déployer Tanium Client sur les ordinateurs que vous souhaitez gérer avec le Centre de service informatique. Voir [Déployer Tanium Client à la page 17](#)

## Étape 6 : Configurer le groupe d'utilisateurs dans Tanium

- ☐ Configurez un groupe d'utilisateurs dans Tanium pour les utilisateurs de l'agent ITSC du Centre de service informatique. Voir [Configurer le groupe d'utilisateurs du Centre de service informatique à la page 18](#).

## Étape 7 : Installer le Centre de service informatique

- ☐ Utilisez le programme d'installation de Work.com pour installer et effectuer automatiquement une configuration pour le pack géré du Centre de service informatique. Voir [Installer le Centre de service informatique à la page 20](#). Si vous effectuez une mise à niveau à partir d'une version antérieure, des étapes manuelles supplémentaires sont nécessaires pour mettre à jour les mises en page. Voir [Mettre à niveau le Centre de service informatique à la page 26](#).

## Étape 8 : Connecter le Centre de service informatique à Tanium en tant que service

- ☐ Dans Centre de service informatique, connectez-vous à Tanium as a Service (TaaS) pour extraire des informations et intervenir sur les appareils de l'utilisateur final avec le Centre de service informatique de votre organisation. Voir [Se connecter à Tanium as a Service à la page 29](#).

## Étape 9 : Configurer les utilisateurs et les autorisations dans Salesforce

- ☐ Gérez les configurations du Centre de service informatique, telles que le tableau de bord, les paramètres de

modification et les éléments CMDB. Voir [Attribuer des permissions au Centre de service informatique à la page 32](#).

## Étape 10 : Mettre à jour les configurations Salesforce

☐ Mettre à jour les mises en page et les pages d'enregistrement Lightning pour prendre en charge les fonctions du Centre de service informatique. Voir [Mettre à jour les configurations Salesforce à la page 40](#).

☐ Créez des workflows de publication pour documenter les erreurs connues et le service. Voir [Créer des workflows de publication pour documenter les erreurs connues et le service à la page 46](#).

## Étape 11 : Administrer le Centre de service informatique

☐ Suivez les valeurs du Centre de service informatique sur le tableau de bord. Voir [Afficher et personnaliser le tableau de bord de l'agent informatique à la page 48](#).

☐ Mettre à jour les paramètres de gestion des modifications, qui incluent les paramètres de calendrier et les calculs de score de risque. Voir [Mettre à jour les paramètres de gestion des modifications à la page 49](#).

☐ Ajouter des éléments de configuration. Par défaut, les éléments de configuration sont importés à partir du service CMDB hébergé dans TaaS, mais vous pouvez ajouter d'autres éléments de configuration synchronisés entre Salesforce et la CMDB. Voir [Gérer les éléments de configuration CMDB à la page 51](#).

# Configurer Tanium pour le Centre de service informatique

Les informations sur votre utilisateur admin. initial pour Tanium as a Service (TaaS) sont inclus dans un e-mail de bienvenue. Pour utiliser le Centre de service informatique, configurez un fournisseur d'identité pour votre instance TaaS, attribuez des permissions utilisateur aux agents informatiques et installez Tanium Client sur les ordinateurs que vous souhaitez gérer.

## Prérequis

- L'URL TaaS et les informations de connexion que vous avez reçues lorsque vous avez acheté le Centre de service informatique
- URL d'org Salesforce
- Liste des adresses e-mail des utilisateurs des agents informatiques (requis pour l'intégration avec le Centre de service informatique)

## Configurer le fournisseur d'identité SAML pour Tanium en tant que service

Vous devez configurer un fournisseur d'identité SAML 2.0 conforme avec votre instance TaaS :

- [General](#)
- [OneLogin](#)
- [Auth0](#)
- [Configuring Azure AD for TaaS](#)
- [Configuring Okta for TaaS](#)
- [Configuring AD FS for TaaS](#)
- [Configuring Oracle Identity Cloud Service for TaaS](#)
- [Configuring PingFederate for TaaS](#)
- [Configuring Google Cloud Identity for TaaS](#)
- [Configuring Salesforce for TaaS](#)

Plus d'informations

[Guide de déploiement de Tanium as a Service : Démarrer](#)

# Configurer les paramètres de plateforme dans TaaS

Activez les connexions de Tanium à votre instance Salesforce.

1. Depuis l'instance TaaS (connectée en tant qu'administrateur), cliquez sur **Administration (Administration) > Platform Settings (Paramètres de la plateforme)**.
2. Pour les **Trusted Auth Origins (Origines d'authentification de confiance)**, saisissez votre adresse Salesforce ITS URL org (exemple : `https://yoursite.lightning.force.com`). Si vous avez plusieurs environnements, vous pouvez utiliser une liste d'URL séparée par des virgules.
3. Cliquez sur **Save (Enregistrer)**.

## Configurer les exceptions de sécurité client

- Configurez les politiques de pare-feu pour ouvrir des ports **17472** et **17486** pour le trafic Tanium avec des règles basées sur le TCP au lieu de règles basées sur l'identité de l'application.
- Configurez une communication ouverte sur les ports **17472** et **17486** sur tous les endpoints (points d'extrémité), afin qu'ils puissent communiquer entre eux, à l'exception de TaaS.
- Configurez les exceptions avec n'importe quel logiciel de sécurité sur les endpoints, tels que les outils antivirus, pour empêcher l'outil d'analyser le processus Tanium et d'interférer avec les activités de Tanium Client.

## Déployer Tanium Client

Pour permettre à votre instance Tanium as a Service (TaaS) de communiquer avec vos endpoints, installez Tanium Client sur les systèmes Windows, Mac et Linux que vous souhaitez gérer.

Bien que vous puissiez effectuer cette étape plus tard dans le processus de configuration, si vous suivez les étapes de configuration sans Tanium Client installé, les erreurs s'affichent dans l'instance TaaS et aucun actif n'est affiché dans le Centre de service informatique.

Pour commencer l'installation et le déploiement de Tanium Client, reportez-vous à la documentation Tanium. Vous pouvez utiliser n'importe quel outil de déploiement logiciel pour déployer Tanium Client, y compris Tanium.

Si vous disposez déjà d'un outil que vous utilisez pour les déploiements de logiciels, utilisez cet outil pour vos déploiements initiaux de Tanium Client.

Une fois que Tanium Client est installé sur vos actifs et qu'il génère des rapports à votre instance TaaS, vous commencez à voir les informations sur les actifs, gérer les performances et déployer des logiciels sur les endpoints à partir du Centre de service informatique.

Après avoir déployé quelques Tanium Clients, vous pouvez utiliser Tanium Discover pour rechercher des appareils non gérés et déterminer si des endpoints supplémentaires existent dans l'environnement et ont également besoin de Tanium Client installé. Pour plus d'informations, voir

Pour améliorer la découverte, déployez Tanium Client sur quelques endpoints avant de procéder à la configuration.

## Plus d'informations

[Guide d'utilisation de Tanium Client Management : télécharger Tanium Client](#)

[Guide d'utilisation de Tanium Discover](#)

# Configurer le groupe d'utilisateurs du Centre de service informatique

Configurez un groupe d'utilisateurs dans Tanium pour les utilisateurs de l'agent ITSC du Centre de service informatique. Pour plus d'informations sur la création de groupes d'utilisateurs et l'attribution d'utilisateurs, reportez-vous à la documentation Tanium.

Vous devez accorder l'accès à l'utilisateur qui est répertorié en tant que Primary TaaS Admin Username (Nom d'utilisateur de l'administrateur principal de TaaS) dans votre e-mail de bienvenue de Tanium. L'administrateur Tanium principal est le seul utilisateur qui est créé pendant le processus d'attribution. Vous pouvez créer plus d'utilisateurs dans Tanium avec cet utilisateur ou d'autres utilisateurs délégués.

1. Dans votre instance Tanium as a service, créez un groupe d'utilisateurs `Agents ITSC`.
2. Attribuez les rôles suivants au groupe d'utilisateurs :
  1. Utilisateur passerelle API
  2. Déployer l'opérateur
  3. Découvrir l'opérateur
  4. Utilisateur Interact avancé
  5. Opérateur de performance
3. Affectez des utilisateurs au groupe d'utilisateurs `Agents ITSC`. L'adresse e-mail des utilisateurs doit être identique aux adresses e-mail de l'utilisateur dans le Centre de service informatique. Enregistrez vos modifications.

## Plus d'informations

[Guide d'utilisation de Tanium Console : Gestion des groupes d'utilisateurs](#)

# Configurer les autorisations Tanium

Vous pouvez définir des autorisations dans Tanium pour permettre uniquement à certains utilisateurs d'avoir accès à des groupes d'ordinateurs, des modules, etc. Par exemple, si un utilisateur tente de déployer un logiciel sur un ordinateur appartenant à un groupe d'ordinateurs auquel il n'a pas accès, la tâche de déploiement échouera.



Pour plus d'informations sur les autorisations Tanium, consultez le [Guide d'utilisation de Tanium Console : vue d'ensemble RBAC](#).

## Configurer les instances de développement et d'assurance qualité (AQ) pour le Centre de service informatique

Vous pouvez configurer plusieurs environnements Salesforce à utiliser pour le développement et l'assurance qualité (AQ) qui se connectent à une seule instance TaaS. Si vous configurez plusieurs environnements Salesforce :

- Utilisez des groupes d'ordinateurs dans Tanium pour identifier les endpoints qui n'existent que dans les environnements de développement et d'assurance qualité. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section [Guide d'utilisation de Tanium Console Gestion des groupes d'ordinateurs](#).
- Utilisez le contrôle d'accès basé sur les rôles (role-based access control, RBAC) dans Tanium pour configurer des comptes utilisateurs qui peuvent uniquement effectuer des actions sur les endpoints que vous avez attribués aux environnements de développement et d'assurance qualité.
- Utilisez différents comptes administrateur pour chaque organisation Salesforce afin d'éviter toute confusion.
- Testez dans les organisations développement et QA pour confirmer la fonctionnalité attendue avant le portage vers la production.

# Installer le Centre de service informatique

Utilisez le programme d'installation de Work.com pour installer et effectuer automatiquement une configuration pour le package géré du Centre de service informatique. Suivez ensuite les instructions pour exécuter les étapes de configuration post-installation du manuel.

## Éditions requises

|                                                                                        |
|----------------------------------------------------------------------------------------|
| Disponible en : Expérience Lightning                                                   |
| Disponible en : éditions <b>Entreprise</b> et <b>Illimitée</b>                         |
| Le Centre de service informatique est disponible sous forme de licence complémentaire. |

## Permissions d'utilisateur

| Permissions utilisateur nécessaires      |                             |
|------------------------------------------|-----------------------------|
| Pour configurer les packages installés : | Personnaliser l'application |

## Avant de commencer

- Avant d'installer le Centre de service informatique, connectez-vous à votre URL d'organisation Salesforce à l'aide des informations d'identification administratives fournies dans votre e-mail de bienvenue.
- Les applications Employee Workspace (espace de travail des employés) et Employee Concierge doivent être installées pour votre organisation Work.com. Pour plus d'informations, voir [Aide Salesforce : Configurer Employee Workspace](#) et [Aide Salesforce : Préparer et installer Employee Concierge](#).
- Configurer une liste d'autorisation. Si des restrictions d'adresse IP existent dans votre organisation ou votre profil, vous devrez peut-être modifier vos paramètres avant d'installer ce package. Confirmez que les adresses IP de l'installateur Salesforce ne se trouvent pas dans des plages restreintes, ou ajoutez-les à une liste d'autorisations :

- 18.214.2.206
- 3.89.46.237
- 52.201.65.75
- 52.2.53.142

Vous pouvez supprimer ces adresses IP de votre liste de permissions lorsque l'installation est terminée.

- Exécutez la vérification de pré-installation pour confirmer que toutes les conditions préalables sont installées avant de continuer. Si la vérification est validée, procédez à l'installation.

# Installer le package du Centre de service informatique

Le compte utilisé pour déployer le package Centre de service informatique sera l'administrateur qui est joint aux champs créé/modifié par dans l'interface Salesforce.

1. Accédez à cette URL depuis votre navigateur : <https://install.work.com/products/itsc>

Vous devez disposer d'une licence complémentaire pour que le Centre de service informatique puisse l'installer dans votre organisation.

Le service d'installation Salesforce est utilisé uniquement pour l'installation et la configuration initiale du package du Centre de service informatique.

2. Cliquez sur la vignette **IT Service Center (Centre de service informatique)**.
3. Cliquez sur **Install and Configure IT Service Center (Installer et configurer le Centre de service informatique)**. Si vous avez déjà installé le Centre de service informatique, il existe également une option pour **Configure IT Service Center (Configurer le Centre de service informatique)**.
4. Cliquez sur **Log In to Start Pre-Install Validation (Se connecter pour démarrer la validation de pré-installation)**.
5. Sélectionnez votre type d'organisation. Saisissez votre nom d'utilisateur et votre mot de passe Salesforce.
6. Cliquez sur **Allow (Autoriser)** pour exécuter la validation de pré-installation.
7. Dans la boîte Connecté à Salesforce, confirmez que vous êtes connecté à la bonne organisation. *Si la validation de pré-installation échoue, utilisez les messages d'erreur du programme d'installation pour résoudre les problèmes et satisfaire les exigences de pré-installation dans votre organisation. Lorsque vous êtes prêt, revenez à l'URL du programme d'installation et réessayez.*

8. Examinez la liste des personnalisations que l'installateur effectue dans votre organisation.

Ne supprimez pas les paramètres recommandés pour les éléments facultatifs.

| Steps                                                                          | Type                                                                                              |          |
|--------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|
| Enable Omni-Channel                                                            | Other                                                                                             | Required |
| Enable Entitlements for Case Milestones                                        | Other                                                                                             | Required |
| Enable Creation of List Settings                                               | Other                                                                                             | Required |
| Enable Translation Workbench                                                   | Other                                                                                             | Required |
| Add Case Status Picklist Values                                                | Other                                                                                             | Required |
| Add Case Origin Picklist Values                                                | Other                                                                                             | Required |
| Add Asset Status Picklist Values                                               | Other                                                                                             | Required |
| Install IT Service Center Managed Package                                      |  Managed Package | Required |
| Create IT Service Center Knowledge extensions                                  | Other                                                                                             | Required |
| Create IT Service Center Permission Sets and Permission Set Groups             | Other                                                                                             | Required |
| Deploy Case Layouts                                                            | Other                                                                                             | Required |
| Enable Path Assistant for Case                                                 | Other                                                                                             | Required |
| Deploy Case Management Queues and Change Approval Board (CAB) Approval Process | Other                                                                                             | Required |
| Grant access to IT Service Center Reports and Dashboards                       | Other                                                                                             | Optional |
| Run Migration Job                                                              | Other                                                                                             | Required |
| Add Case Template Type Picklist Values                                         | Other                                                                                             | Required |

9. Cliquez sur **Install (Installer)**. Cliquez sur **Confirm (Confirmer)** pour accepter les conditions d'utilisation. Pendant l'installation, votre utilisateur se voit attribuer les permissions App Administrator du Centre de service informatique nécessaires pour configurer et gérer l'organisation.

10. Cliquez sur View Org (Afficher l'organisation) pour revenir à votre instance Salesforce une fois l'installation terminée.

11. Pour vérifier l'installation, recherchez **IT Service Center (Centre de service informatique)** dans le lanceur d'application.

12. Si vous voyez un avertissement : Le jeton d'authentification utilisateur actuel est manquant, vous pouvez ignorer l'avertissement et le résoudre lorsque vous configurez la connexion à TaaS.

Suivez les instructions tout au long des rubriques d'aide Salesforce pour terminer la configuration post-installation.

Le service d'installation de Salesforce est disponible en anglais, japonais, français, allemand, espagnol et néerlandais.

# Vérifier l'installation et la configuration automatique du Centre de service informatique

Découvrez ce qui est personnalisé dans votre organisation lors de l'installation des packages du Centre de service informatique. Pour vérifier ces éléments de configuration, accédez à **Setup (Configuration)** dans votre organisation Salesforce.

| Nom de l'étape d'installation                                           | Conséquences et étapes de vérification                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Activer Omni-Channel                                                    | Active les paramètres Omni-Channel pour activer le routage des modules de travail vers les agents en fonction de leurs compétences. Pour vérifier que les <b>Omni-Channel Settings (Paramètres Omni-Channel)</b> sont activés, accédez à <b>Setup (Configuration)</b> .                                                                                          |
| Activer les droits pour les jalons de cas                               | Permet aux clients de configurer des SLA pour les jalons du cas, tels que le temps nécessaire pour répondre initialement à un cas ou le résoudre.<br><br>Pour vérifier que des jalons ont été créés, accédez à <b>Setup (Configuration)</b> et recherchez <b>Milestones (Jalons)</b> .                                                                           |
| Activer la Création des paramètres de liste                             | Permet d'activer la création des paramètres de liste dans l'organisation. Pour vérifier, accédez à <b>Setup (Configuration) &gt; Administration (Administration) &gt; Data (Données) &gt; Schema Settings (Configuration schéma)</b> et vérifiez que <b>Manage list custom settings type (Gérer le type de paramètres personnalisés de la liste)</b> est activé. |
| Activer l'interface de traduction                                       | Active l'interface de traduction dans Salesforce pour activer le contenu de l'IU traduit. Pour vérifier, accédez à <b>Setup (Configuration) &gt; User interface (Interface utilisateur) &gt; Translation Workbench (Interface traduction) &gt; Translation Language Settings (Paramètres langue de traduction)</b> .                                             |
| Ajouter des valeurs à la liste déroulante de statut de cas              | Crée des valeurs de statut pour les cas. Pour vérifier, accédez à l'objet Case (Cas) dans le gestionnaire d'objets, affichez <b>Fields &amp; Relationships (Champs et relations)</b> et consultez le champ <b>Status (Statut)</b> . <div>Ne mettez pas à jour ces valeurs de liste de sélection.</div>                                                           |
| Ajouter des valeurs de liste de sélection d'origine du cas              | Ajoute des options d'origine pour les objets du cas. Pour vérifier, accédez à l'objet Case (Cas) dans le gestionnaire d'objets, affichez <b>Fields &amp; Relationships (Champs et relations)</b> et affichez le champ <b>Case Origin (Origine du cas)</b> .                                                                                                      |
| Ajouter des valeurs à la liste de sélection de statut de l'actif        | Ajoute des options de statut pour les objets d'actif. Pour vérifier, accédez à l'objet Asset (Actif) dans le gestionnaire d'objets, affichez <b>Fields &amp; Relationships (Champs et relations)</b> et examinez le champ <b>Status (Statut)</b> .                                                                                                               |
| Installer le package géré du Centre de service informatique             | Installe le package du Centre de service informatique.                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Créer des extensions de connaissances du Centre de service informatique | Déploie les types connus d'enregistrement d'erreur et de connaissances du service et déploie l'ensemble d'autorisations <b>IT Service Center Knowledge (Connaissances du Centre de service informatique)</b> .                                                                                                                                                   |

| Nom de l'étape d'installation                                                                                                 | Conséquences et étapes de vérification                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Créer des ensembles d'autorisations et groupes d'ensembles d'autorisations pour le Centre de service informatique             | <p>Crée des ensembles de permissions, puis les ajoute aux groupes d'ensembles de permissions pour le Centre de service informatique. Pour utiliser ces permissions, vous devez affecter manuellement des utilisateurs aux groupes d'ensembles de permissions. Pour obtenir une liste des ensembles d'autorisations et des groupes d'autorisations, voir <a href="#">Attribuer des permissions au Centre de service informatique à la page 32</a>.</p> <p>Pour vérifier que les ensembles d'autorisations et les groupes d'autorisations ont été créés, accédez à <b>Setup (Configuration)</b> et consultez <b>Permission Sets (Ensembles d'autorisations)</b> et <b>Permiss Set Groups (Groupes d'ensembles d'autorisations)</b>.</p>                                                                                                                                                                             |
| Déployer les dispositions de cas                                                                                              | Attribue les mises en page compactes de cas et d'Actifs et les mises en page d'enregistrement pour les profils utilisateur et administrateur standard.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Activer l'assistant de chemin pour le cas                                                                                     | Crée des chemins pour les types de modification, d'incident, de problème et de demande d'enregistrement de cas. Pour vérifier, ouvrez <b>Path Settings (Paramètres du chemin)</b> dans <b>Setup (Configuration)</b> et confirmez que les dossiers de cas sont créés pour la modification de statut de cas, l'incident de statut de cas, l'incident majeur de statut de cas, le problème de statut de cas et la demande de statut de cas.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Déployer le processus d'approbation des files d'attente de gestion de cas et du tableau d'approbation des modifications (CAB) | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Crée les files d'attente suivantes pour hiérarchiser, distribuer et affecter des enregistrements aux équipes qui partagent des charges de travail pour les approbations de modifications (CAB) et la gestion des cas. Vous devez affecter des utilisateurs ou des groupes à chaque file d'attente : <ul style="list-style-type: none"> <li>• ITSC - Gestion de cas - Par défaut</li> <li>• ITSC - Gestion de cas - Escalade</li> <li>• ITSC - Gestion de cas - CAB</li> </ul> </li> <li>• Crée le processus <b>ITSC - Change Approval (ITSC - Approbation des modifications)</b>, qui définit les processus opérationnels relatifs à l'approbation des types de cas de modifications.</li> </ul> <p>Pour vérifier que les files d'attente sont créées, ouvrez Files d'attente dans <b>Setup (Configuration)</b> et confirmez que les files d'attente ont été créées.</p> |
| (Facultatif) Accorder l'accès aux rapports et tableaux de bord du Centre de service informatique                              | <p>Crée le tableau de bord par défaut de l'agent IT, qui contient les rapports suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ITSC - Statuts des cas pour les 7 derniers jours</li> <li>• ITSC - Cas par statut et escalade</li> <li>• ITSC - Cas créés par jour (30 jours)</li> <li>• ITSC - Délai moyen de résolution</li> <li>• ITSC - Cas ouverts par type</li> <li>• ITSC - Tendance de résolution</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Exécuter la tâche de migration                                                                                                | Migrer les modifications de configuration pour qu'elles correspondent au modèle de données actuel du Centre de service informatique.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |

| Nom de l'étape d'installation                              | Conséquences et étapes de vérification                                                                                                                                                                                                                                                              |
|------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Ajouter des valeurs de liste de sélection de modèle de cas | Ajoute des options de liste de sélection pour les objets de modèle de cas. Pour vérifier, accédez à <b>Object Manager (Gestionnaire d'objets) &gt; Case Template object (Objet de modèle de cas) &gt; Fields &amp; Relationships (Champs et relations)</b> . Regardez le champ <b>Type (Type)</b> . |

# Mettre à niveau le Centre de service informatique

## Avant de commencer

- Vérifiez que l'utilisateur administrateur que vous utilisez pour effectuer la mise à niveau dispose de l'ensemble d'autorisations IT **Service Center Admin (Administrateur du Centre de service informatique)**, ainsi que de la licence de la fonction **Knowledge User (Utilisateur des connaissances)**.

## Installer le Centre de service informatique

Le programme d'installation de Work.com effectue également des mises à niveau, si vous avez déjà installé le Centre de service informatique dans votre organisation. L'étape **Run Migration Job (Exécuter la tâche de migration)** effectue des mises à jour de votre organisation existante si nécessaire pour la mise à niveau. Pour plus d'informations sur l'installation, voir [Installer le Centre de service informatique à la page 20](#).

## Mettre à niveau Tanium en tant que service (TaaS)

TaaS est un environnement entièrement géré. Par conséquent, aucune mise à niveau manuelle n'est nécessaire. Tanium Core Platform et les produits sont automatiquement configurés et maintenus, afin que vous puissiez vous concentrer sur l'utilisation de Tanium pour gérer les endpoints.

## Mettre à jour les configurations 1.6 à 1.17

Lorsque vous mettez à niveau le Centre de service informatique, les mises en page ne sont pas automatiquement mises à jour. Vous devez également vérifier les modifications apportées aux autorisations utilisateurs et aux règles de validation.

Pour des captures d'écran des mises en page de cas de cette version, voir [Référence : Mise en page des cas à la page 57](#).

### Mise à jour de la mise en page du cas de demande d'incident

Modifiez la mise en page du cas de demande d'incident pour inclure les mises à jour de la version 1.17 du Centre de service informatique.

1. Dans Gestionnaire d'objet, accédez à **Case (Cas) > Case Page Layouts (Mises en page de la page du cas) > ITSC - Incident Request Layout (Mise en page de la demande d'incident)**.
2. Supprimer l'action rapide **New Problem (Nouveau problème)**.
3. Supprimez les boutons standard **Change Record Type (Modifier le type d'enregistrement)** et **View Case Hierarchy (Afficher la hiérarchie des dossiers)**.



4. Dans la section **Case Information (Informations sur les cas)**, effectuez les mises à jour suivantes :
  1. Remplacez le champ **Asset (Actif)** par le champ **Primary Configuration item (Élément de configuration principal)**.
  2. Supprimez le champ **Major Incident (Incident majeur)**.
5. Dans **Case Detail (Détails du cas)**, ajoutez la section suivante :
  1. Ajoutez une section **Case Prioritization (Hiérarchisation des cas)** qui contient les champs **Impact (Impact)**, **Manual Priority (Priorité manuelle)**, **Urgency (Urgence)** et **Priority (Priorité)**.
6. Ajouter des listes associées pour les **Articles (Articles)** et les **Attachments (Pièces jointes)**.

### Mettre à jour la mise en page de la page Modifier le cas

Modifiez la mise en page de la page Modifier le cas pour inclure les mises à jour du Centre de service informatique version 1.17.

1. Dans Gestionnaire d'objet, accédez à **Case (Cas) > Case Page Layouts (Mises en page de la page du cas) > ITSC - Change Layout (ITSC - Modifier la mise en page de la page)**.
2. Supprimez les boutons standard **Change Record Type (Modifier le type d'enregistrement)** et **View Case Hierarchy (Afficher la hiérarchie du cas)**.
3. Dans la section **Change Information (Informations de modification)**, effectuez la mise à jour suivante :
  1. Réglez les champs **Subject (Objet)** et **Description (Description)** sur **Required (Obligatoire)**.
4. Dans **Case Detail (Détails du cas)**, ajoutez la section suivante :
  1. Ajoutez une section **Case Prioritization (Hiérarchisation des cas)** sous la section **Risk Assessment (Évaluation des risques)** qui contient les champs **Impact (Impact)**, **Manual Priority (Priorité manuelle)**, **Urgency (Urgence)** et **Priority (Priorité)**.
5. Ajouter des listes associées pour les **Articles (Articles)** et les **Attachments (Pièces jointes)**.

### Mettre à jour la mise en page de la page du cas du problème

Modifiez la mise en page de la page du cas du problème pour inclure les mises à jour du Centre de service informatique version 1.17.

1. À partir du Gestionnaire d'objets, accédez à **Case (Cas) > Case Page Layouts (Mises en page de la page du cas) > ITSC - Problem Layout (ITSC - Mise en page du problème)**.
2. Supprimer l'action rapide **New Problem (Nouveau problème)**.
3. Supprimez les boutons standard **Change Record Type (Modifier le type d'enregistrement)** et **View Case Hierarchy (Afficher la hiérarchie des dossiers)**.

4. Dans la section **Problem Information (Informations sur le problème)**, effectuez les mises à jour suivantes :
  1. Remplacez le champ **Asset (Actif)** par le champ **Primary Configuration Item (Élément de configuration principal)**.
  2. Réglez les champs **Subject (Objet)** et **Description (Description)** sur **Required (Obligatoire)**.
  3. Déplacez le champ **Category (Catégorie)** juste au-dessus du champ **Subcategory (Sous-catégorie)**.
5. Dans **Case Detail (Détails du cas)**, ajoutez les sections suivantes :
  1. Ajoutez une section **Know Error Details (Détails de l'erreur connue)** qui contient le champ **Known Error (Erreur connue)**.
  2. Ajoutez une section **Case Prioritization (Hiérarchisation des cas)** qui contient les champs **Impact (Impact)**, **Manual Priority (Priorité manuelle)**, **Urgency (Urgence)** et **Priority (Priorité)**.
6. Ajouter des listes associées pour les **Articles (Articles)** et les **Attachments (Pièces jointes)**.

### Désactiver la règle de validation Status\_Closed (Statut\_Clôturé)

La règle de validation **Status\_Closed (Statut\_Clôturé)** n'est plus utilisée et, si elle est active, empêche la fermeture automatique des cas associés.

1. Dans Gestionnaire d'objet, accédez à **Case (Cas) > Validation Rules (Règles de validation)**.
2. Modifiez la règle de validation **Status\_Closed (Statut\_Clôturé)** pour supprimer le paramètre **Active (Active)**.

### Mettre à jour le statut du cas de modification

Si vous avez des cas de modification qui sont à l'état **Denied (Refusé)**, mettez-les à jour pour les faire passer à l'état **Rejected (Rejeté)**. Il s'agit du nom de l'état modifié dans cette version.

### Examiner et attribuer des autorisations utilisateur

Le Centre de service informatique 2.17 introduit les personas Gestionnaire de modifications et Gestionnaire CMDB. Pour plus d'informations sur les autorisations du Centre de service informatique, voir [Attribuer des permissions au Centre de service informatique à la page 32](#).

# Se connecter à Tanium as a Service

Connectez-vous à Tanium as a Service (TaaS) pour extraire des informations et intervenir sur les appareils de l'utilisateur final avec le Centre de service informatique de votre organisation.

## Ajouter TaaS en tant que site distant

Les sites distants sont une liste d'adresses Web que l'organisation peut appeler à partir de salesforce.com.

1. Dans Setup (Configuration), saisissez `remote (à distance)` dans la case Quick Find (Recherche rapide), puis sélectionnez **Remote Site Settings (Paramètres du site distant)**.
2. Cliquez sur **New Remote Site (Nouveau site distant)**.
3. Pour l'URL du site distant, saisissez l'URL principale de votre instance TaaS. (Exemple : `https://dev.cloud.tanium.com`). Cliquez sur **Save (Enregistrer)**.
4. Ajoutez un autre site distant avec l'URL de l'API de votre instance TaaS. (Exemple : `https://dev-api.cloud.tanium.com`). Cliquez sur **Save (Enregistrer)**.

## Se connecter à TaaS depuis Salesforce

Connectez Salesforce à votre instance TaaS afin que les agents informatiques puissent agir directement sur les endpoints.

1. Dans le **App Launcher (Lanceur d'applications)**, cliquez sur l'application **IT Service Center (Centre de service informatique)**.
2. Dans le menu **IT Service Center (Centre de service informatique)**, cliquez sur **Settings (Paramètres)**.
3. Sur la page **Tanium Configuration (Configuration de Tanium)**, saisissez votre **URL Tanium**, qui est l'URL de l'instance Tanium as a Service fournie. Vous n'avez pas besoin de personnaliser l'URL de l'API. Cliquez sur **Save (Enregistrer)**.

## Authentification de l'utilisateur du service

L'utilisateur de service exécute des processus en arrière-plan. Cet ID utilisateur et ce mot de passe TaaS sont fournis lorsque vous achetez le Centre de service informatique. Une fois que vous avez autorisé l'utilisateur du service, l'autorisation est automatiquement renouvelée.

1. Dans le menu **IT Service Center (Centre de service informatique)**, accédez à **Settings (Paramètres)**.
2. Cliquez sur **Initiate Service User Auth Flow (Initier le flux d'authentification de l'utilisateur du service)**.
3. Dans la page qui s'affiche, cliquez sur **Authorize (Autoriser)**.
4. La date d'expiration sous **Service User Authorization (Permission de l'utilisateur du service)** est mise à jour.

## Authentification de l'utilisateur actuel

Chaque utilisateur du Centre de service informatique doit authentifier son ID utilisateur avec TaaS pour avoir la permission d'afficher et d'exploiter les actifs dans le Centre de service informatique.

Si vous ne vous connectez pas pendant 30 jours ou plus, vous devez répéter ces étapes.

1. Dans le menu IT Service Center (Centre de service informatique), accédez à **Settings (Paramètres)**.
2. Cliquez sur **Initiate Current User Auth Flow (Initier le flux d'authentification de l'utilisateur actuel)**.
3. Dans la page qui s'affiche, cliquez sur **Authorize (Autoriser)**.
4. La date d'expiration sous **Current User Authorization (Permission de l'utilisateur actuel)** est mise à jour.

## Configurer la synchronisation des données Tanium

Les calendriers des tâches Tanium déterminent la fréquence de synchronisation des données depuis Tanium. Les requêtes Active Directory (AD) mettent à jour les détails du propriétaire principal des actifs.

Pour configurer les planifications de tâches et les requêtes AD, à partir du menu IT Service Center (Centre de service informatique), accédez à **Settings (Paramètres)**, puis cliquez sur **Tanium (Tanium)**. Vous pouvez modifier la fréquence de chaque tâche, la moins fréquente étant une fois toutes les 24 heures.

### Actualiser les données d'asset

Mettre à jour les champs pour l'objet Actif à partir des dernières données disponibles dans Tanium.

### Mettre à jour les actifs dynamiques

Mettre à jour les champs pour les objets qui sont actuellement en ligne.

### Synchroniser le statut de l'action Tanium

Mettre à jour le statut des actions Tanium qui ont été effectuées sur les actifs, telles que le déploiement de logiciels ou la résiliation d'un processus.

### Actualiser les jetons de l'utilisateur du service et de l'utilisateur actuel

Mettre à jour les jetons qui sont utilisés pour l'authentification de l'utilisateur actuel et de l'utilisateur de service.

### Propriété principale (requêtes Active Directory)

Mettre à jour les détails du propriétaire principal pour l'objet Actif. Désactivé par défaut.

## Configurer la synchronisation des données CMDB

Configurer les tâches qui synchronisent les données CMDB à partir de Tanium. La tâche de découverte synchronise les données CMDB dans Tanium en tant que Service. La tâche Refresh (Actualiser) extrait les données CMDB dans le Centre de service informatique en tant qu'objets Salesforce.

1. Dans le menu IT Service Center (Centre de service informatique), accédez à **Settings (Paramètres)**. Cliquez sur **CMDB**.
2. Initialiser le processus de découverte interne Tanium. Cliquez sur **Begin Discovery (Commencer la découverte)**.
3. Par défaut, les données CMDB de Tanium sont actualisées dans le Centre de service informatique toutes les 12 heures. Cette tâche importe les données CMDB de Tanium et supprime toutes les données obsolètes des objets Salesforce. Pour exécuter immédiatement, cliquez sur **Run Now (Exécuter maintenant)**.

# Configurer Tanium pour le Centre de service informatique

Configurez la connexion à Tanium as a Service, configurez les utilisateurs et configurez les e-mails.

## Attribuer des permissions au Centre de service informatique

Les permissions permettent de contrôler ce que les utilisateurs voient et font. Les permissions du lieu de travail sont automatiquement créées lorsque vous installez le package du Centre de service informatique, mais vous devez affecter manuellement aux utilisateurs les permissions appropriées.

### Rencontrez les personas du Centre de service informatique

Le package du Centre de service informatique comprend des ensembles de permissions pour les personas que nous recommandons pour les organisations Work.com.

#### **Admin Centre de service informatique**

Les administrateurs du Centre de service informatique gèrent les paramètres du Centre de service informatique, y compris la connexion à Tanium en tant que service (TaaS).

#### **Agent informatique**

Les agents informatiques gèrent les cas, affichent les actifs et les CI Tanium personnalisés, contrôlent les événements de performance et déploient des logiciels.

#### **Gestionnaire des modifications**

Les gestionnaires de modifications contrôlent le calendrier des modifications et les paramètres de risque, créent des règles de gestion des modifications et ajoutent des événements au calendrier des modifications.

#### **Administrateur CMDB**

Les administrateurs CMDB contrôlent les actions CMDB, modifient les paramètres CMDB, exécutent des tâches d'importation de données et créent des CI Tanium personnalisés.

#### **Gestionnaire CMDB**

Les gestionnaires CMDB créent des CI Tanium personnalisés.

#### **Employé**

Les employés créent des cas qui sont résolus par l'agent informatique.

## Ajouter des utilisateurs du Centre de service informatique

Par défaut, vous avez un seul utilisateur administrateur pour votre organisation Salesforce et Tanium as a Service. Si vous souhaitez ajouter des utilisateurs, vous devez créer l'utilisateur dans Salesforce et Tanium.

Le **User ID (ID utilisateur)** dans Tanium doit correspondre au champ **Email (E-mail)** de l'utilisateur dans Salesforce. Pour créer des utilisateurs dans Tanium, voir [Configurer Tanium pour le Centre de service informatique à la page 16](#).

## METTRE À JOUR LES PROFILS PAR DÉFAUT

Pour éviter les problèmes de synchronisation des éléments CI avec la CMDB, supprimez l'accès à l'objet Actif du profil que vous utilisez pour le Centre de service informatique. Choisissez le profil à modifier, puis affectez le profil mis à jour aux utilisateurs de votre Centre de service informatique :

- Si vous utilisez Employee Concierge, utilisez le profil d'agent informatique qui n'a pas accès à la modification de l'objet d'actif.
- Modifiez le profil par défaut et supprimez l'accès à l'objet Actif.
- Si vous souhaitez conserver le profil par défaut, vous pouvez cloner le profil par défaut et supprimer l'accès à l'objet Actif.

Utilisez les groupes d'autorisations du Centre de service informatique pour accorder l'accès aux types d'enregistrements d'actifs du Centre de service informatique. Si vous avez besoin d'accéder à d'autres types d'enregistrements d'actifs personnalisés, utilisez des autorisations personnalisées pour accorder l'accès aux types d'enregistrements personnalisés.

## METTRE À JOUR LES ENSEMBLES D'AUTORISATIONS

Si vous avez Employee Concierge, il est recommandé de modifier l'ensemble d'autorisations **IT Service Center App User (Utilisateur de l'application Centre de service informatique)** afin de supprimer **IT (Informatique)** dans les **Selected Record types (Types d'enregistrements sélectionnés)**, pour s'assurer que les utilisateurs créent les types d'enregistrements appropriés pour le Centre de service informatique.

## CRÉER ET ATTRIBUER DES PERMISSIONS UTILISATEUR DANS SALESFORCE

Créer des utilisateurs dans Salesforce. Utilisez la valeur dans le champ **Email (E-mail)** pour le nom d'utilisateur que vous créez dans Tanium en tant que service.

Le tableau suivant indique les ensembles d'autorisations, les groupes d'autorisations, les licences et les profils à attribuer aux utilisateurs. Si vous utilisez un groupe d'autorisations pour attribuer des autorisations, vous ne devez pas appliquer simultanément les ensembles d'autorisations.

| Persona                                 | Licence utilisateur | Licence de fonctionnalité                                                                                            | Profil | Licences d'ensemble de permissions                                                                            | Ensembles de permissions                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Groupe d'autorisations                                                                                                                                             |
|-----------------------------------------|---------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Admin du Centre de service informatique | Salesforce          | <ul style="list-style-type: none"> <li>Utilisateur du Service Cloud</li> <li>Utilisateur de connaissances</li> </ul> | TOUT   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Employee Workspace et Concierge</li> <li>Expérience employé</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Accès de base au calendrier des modifications</li> <li>Accès administrateur au calendrier des modifications</li> <li>Modifier l'accès à l'écriture du calendrier</li> <li>Administrateur d'applications du Centre de service informatique</li> <li>Utilisateur des applications du Centre de service informatique</li> <li>Connaissances du Centre de service informatique</li> <li>Accès sur le terrain standard au Centre de service informatique</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Admin du Centre de service informatique</li> <li>Gestionnaire de configuration du Centre de service informatique</li> </ul> |



| Persona                                 | Licence utilisateur | Licence de fonctionnalité                                                                                            | Profil | Licences d'ensemble de permissions                                                                            | Ensembles de permissions                                                                                                                                                                                                                                                                               | Groupe d'autorisations                                                           |
|-----------------------------------------|---------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|
| Agent du Centre de service informatique | Salesforce          | <ul style="list-style-type: none"> <li>Utilisateur du Service Cloud</li> <li>Utilisateur de connaissances</li> </ul> | TOUT   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Employee Workspace et Concierge</li> <li>Expérience employé</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Accès de base au calendrier des modifications</li> <li>Utilisateur de l'application Centre de service informatique</li> <li>Accès sur le terrain standard au Centre de service informatique</li> <li>Connaissances du Centre de service informatique</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Centre de service informatique</li> </ul> |

| Persona                        | Licence utilisateur | Licence de fonctionnalité                                                                                            | Profil | Licences d'ensemble de permissions                                                                            | Ensembles de permissions                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Groupe d'autorisations |
|--------------------------------|---------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|
| Gestionnaire des modifications | Salesforce          | <ul style="list-style-type: none"> <li>Utilisateur du Service Cloud</li> <li>Utilisateur de connaissances</li> </ul> | TOUT   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Employee Workspace et Concierge</li> <li>Expérience employé</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Accès de base au calendrier des modifications</li> <li>Accès administrateur au calendrier des modifications</li> <li>Modifier l'accès à l'écriture du calendrier</li> <li>Administrateur d'application du Centre de service informatique</li> <li>Utilisateur de l'application Centre de service informatique</li> <li>Connaissances du Centre de service informatique</li> <li>Accès sur le terrain standard au Centre de service informatique</li> </ul> |                        |

| Persona              | Licence utilisateur   | Licence de fonctionnalité                                                                                            | Profil                                  | Licences d'ensemble de permissions                                                                                                                            | Ensembles de permissions                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Groupe d'autorisations                                                                                                                                             |
|----------------------|-----------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Administrateur CMD B | Salesforce            | <ul style="list-style-type: none"> <li>Utilisateur du Service Cloud</li> <li>Utilisateur de connaissances</li> </ul> | TOUT                                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>Employee Workspace et Concierge</li> <li>Expérience employé</li> </ul>                                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>Administrateur d'application du Centre de service informatique</li> <li>Utilisateur de l'application Centre de service informatique</li> <li>Accès sur le terrain standard au Centre de service informatique</li> <li>Connaissances du Centre de service informatique</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Admin du Centre de service informatique</li> <li>Gestionnaire de configuration du Centre de service informatique</li> </ul> |
| Gestionnaire CMDB    | Salesforce            | <ul style="list-style-type: none"> <li>Utilisateur du Service Cloud</li> <li>Utilisateur de connaissances</li> </ul> | TOUT                                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>Employee Workspace et Concierge</li> <li>Expérience employé</li> </ul>                                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>Utilisateur de l'application ITSC</li> <li>Connaissances de l'ITSC</li> <li>Accès standard sur le terrain au Centre de service informatique</li> </ul>                                                                                                                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>Centre de service informatique</li> <li>Gestionnaire de configuration du Centre de service informatique</li> </ul>          |
| Employé              | Plateforme Salesforce |                                                                                                                      | Utilisateur de la plateforme Salesforce | <ul style="list-style-type: none"> <li>Communauté d'entreprise pour Force.com</li> <li>Employee Workspace et Concierge</li> <li>Expérience employé</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Utilisateur des applications du Centre de service informatique</li> <li>Accès sur le terrain standard au Centre de service informatique</li> </ul>                                                                                                                               |                                                                                                                                                                    |

## Ensembles de permissions du Centre de service informatique

Si vous avez suivi le processus de configuration recommandé pour le Centre de service informatique, confirmez que vous disposez de ces ensembles de permissions dans votre organisation.

| Nom de l'ensemble de permissions                                   | Description                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|--------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Accès administrateur au calendrier des modifications               | Modifier les paramètres de gestion des modifications (calendrier et risque), créer et modifier les règles de gestion des modifications.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Accès de base au calendrier des modifications                      | Lire l'accès au calendrier des modifications.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Modifier l'accès à l'écriture du calendrier                        | Écrire l'accès au calendrier des modifications.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Administrateur d'application du Centre de service informatique     | Accès complet à la modification dans le Centre de service informatique, y compris les paramètres de service. Inclus dans le package du Centre de service informatique.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Utilisateur de l'application Centre de service informatique        | Gérer les cas dans le Centre de service informatique. Impossible de créer ou de modifier des actifs.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Gestionnaire de la configuration du Centre de service informatique | Modifier les paramètres CMDB, exécuter des tâches CMDB et créer un CI Tanium personnalisé.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Connaissances du Centre de service informatique                    | <p>Accédez aux champs des articles de connaissances dans le Centre de service informatique.</p> <div><p>Pour un comportement attendu, vous devez ajouter l'autorisation <b>Manage Articles (Gérer les articles)</b> à l'ensemble des autorisations <b>IT Service Center Knowledge (Connaissances du Centre de service informatique)</b>. Depuis l'ensemble des autorisations, accédez à l'onglet <b>App Permissions (Permissions de l'application)</b>. Dans la section <b>Knowledge Management (Gestion des connaissances)</b>, sélectionnez l'autorisation <b>Manage Articles (Gérer les articles)</b>.</p></div> |

| Nom de l'ensemble de permissions                                | Description                              |
|-----------------------------------------------------------------|------------------------------------------|
| Accès sur le terrain standard au Centre de service informatique | Champs d'accès pour les objets standard. |

Lorsque vous suivez le processus d'installation et de configuration recommandé, ces ensembles de permissions sont automatiquement organisés en groupes d'ensembles de permissions. Attribuez des groupes d'ensembles de permissions aux utilisateurs pour leur accorder le niveau d'accès requis.

Lorsque l'installation du Centre de service informatique est terminée, la permission d'administrateur d'application du Centre de service informatique est attribuée au premier utilisateur admin.

Les mises à jour d'autorisation du Centre de service informatique sont envoyées à l'ensemble des autorisations Tanium recommandées. Toutes les personnalisations apportées à nos ensembles de permissions recommandés sont effacées lorsque le package est mis à jour.

## Ensemble d'autorisations du Centre de service informatique

Vous pouvez utiliser les ensembles d'autorisations inclus suivants pour fournir un accès utilisateur.

### CENTRE DE SERVICE INFORMATIQUE

Inclut les ensembles d'autorisations :

- Accès de base au calendrier des modifications
- Utilisateur des applications du Centre de service informatique
- Connaissances du Centre de service informatique
- Accès sur le terrain standard au Centre de service informatique

### ADMIN DU CENTRE DE SERVICE INFORMATIQUE

Inclut les ensembles d'autorisations :

- Accès de base au calendrier des modifications
- Accès administrateur au calendrier des modifications
- Modifier l'accès à l'écriture du calendrier
- Administrateur d'applications du Centre de service informatique
- Utilisateur des applications du Centre de service informatique

- Gestionnaire de la configuration du Centre de service informatique
- Connaissances du Centre de service informatique
- Accès sur le terrain standard au Centre de service informatique

## GESTIONNAIRE DE LA CONFIGURATION DU CENTRE DE SERVICE INFORMATIQUE

Inclut les ensembles d'autorisations suivants :

- Responsable de la configuration du Centre de service informatique (configuré uniquement avec « créer » et « lire » l'accès aux actifs)

## Mettre à jour les configurations Salesforce

### Affecter des types d'enregistrement aux pages d'enregistrement de cas Lightning

Modifiez les mises en page de la page du cas pour affecter les types d'enregistrements du Centre de service informatique pour la modification, le problème, l'incident et l'incident majeur.

1. Dans Setup (Configuration), cliquez sur **Object Manager (Gestionnaire d'objets)**.
2. Cliquez sur les pages **Case (Cas)** et **Lightning Record (Enregistrement Lightning)**. Vous devez modifier chacune de ces pages :  
 Pour mettre à jour la page d'enregistrement de modification, cliquez sur : **ITSC - Change Record Page (ITSC - Page d'enregistrement de modification)**.  
 Pour mettre à jour la page d'enregistrement de problème, cliquez sur : **ITSC - Problem Record Page (ITSC - Page d'enregistrement de problème)**.  
 Pour mettre à jour la page d'enregistrement d'incident, cliquez sur : **ITSC - Incident Request Record Page (ITSC - Page d'enregistrement de demande d'incident)**.  
 Pour mettre à jour la page d'enregistrement d'incident majeur, cliquez sur : **ITSC - Major Incident Page (ITSC - Page d'incident majeur)**.
3. Après le chargement de Lightning App Builder pour la page, cliquez sur **Activation... (Activation...)**.
4. Cliquez sur l'onglet **App, Record Type, and Profile (Application, Type d'enregistrement et Profil)**, puis sur **Assign to Apps, Record Types, and Profiles (Affecter aux applications, Types d'enregistrements et Profils)**.
5. Sélectionnez **IT Service Center (Centre de service informatique)**, puis **Next (Suivant)**.
6. Choisissez un facteur de forme pour l'application (téléphone, bureau ou les deux).
7. Sur la page **Selected Record Types (Types d'enregistrements sélectionnés)**, sélectionnez le type d'enregistrement correspondant.  
 Si vous modifiez la page **ITSC - Change Record Page (ITSC - Page d'enregistrement de modification)**, sélectionnez **Change (Modifier)**.  
 Si vous modifiez la page **ITSC - Problem Record Page (ITSC - Page d'enregistrement de problème)**, sélectionnez **Problem (Problème)**.  
 Si vous modifiez la page **ITSC - Incident Request Record Page (ITSC - Page d'enregistrement de demande d'incident)**, sélectionnez **Incident (Incident)**.

Si vous modifiez la page **ITSC - Major Incident Page (ITSC - Page d'incident majeur)**, sélectionnez **Major Incident (Incident majeur)**.

8. Sur la page **Selected Profiles (Profils sélectionnés)**, sélectionnez **Standard User (Utilisateur standard)** et **System Administrator (Administrateur système)**.
9. Enregistrez vos modifications.

## Modifier les pages d'enregistrement de cas Lightning pour ajouter des informations CI personnalisées

Par défaut, le composant Web Lightning du CI principal affiche **Primary CI Name (Nom du CI principal)** et **Primary CI Contact (Contact du CI principal)** pour les éléments de configuration personnalisés. Vous pouvez cloner les pages d'enregistrement Lightning pour chaque type de cas afin d'afficher les détails de l'actif pour les CI personnalisés.

Si vous clonez les pages d'enregistrement, les futures mises à niveau du Centre de service informatique n'affecteront pas ces pages clonées. Après la mise à niveau, vous devez copier toutes les mises à jour de la page clone d'enregistrement ou re-cloner à partir des pages d'enregistrement d'origine.

1. Dans Gestionnaire d'objet, ouvrez l'objet du cas et clonez les pages d'enregistrement Lightning. Répétez ces étapes pour toutes les pages d'enregistrement ITSC :
  1. ITSC - Change Record Page (ITSC - Page d'enregistrement de modification)
  2. ITSC - Incident Request Record Page (ITSC - Page d'enregistrement de demande d'incident)
  3. ITSC - Major Incident Page (ITSC - Page d'incident majeur)
  4. ITSC - Problem Record Page (ITSC - Page d'enregistrement de problème)
2. Dans la section expansible **Primary CI Details (Détails du CI principal)**, ajoutez un élément **Related Record (Enregistrement associé)**.
3. Pour le champ **Related Record (Enregistrement associé)** que vous avez ajouté, modifiez le **Lookup Field (Champ de recherche)**. Réglez **First Lookup (Première recherche)** sur **Primary Configuration Item (Élément de configuration principal)**, et **Second Lookup (Deuxième recherche)** sur **Use This Asset (Utiliser cet actif)**.
4. Définissez les filtres de visibilité des composants pour le composant **Related Record (Enregistrement associé)** sur :
  - a. Champ : **Record (Enregistrement) > Primary Configuration Item (Élément principal de configuration) > Asset Name (Nom de l'actif)**  
Opérateur : **Not Equal (Non égal)**  
Valeur : nulle (laisser vide)
  - b. Champ : **Record (Enregistrement) > Primary Configuration Item (Élément principal de configuration) > Asset Record Type (Type d'enregistrement d'actif) > Record Type Name (Nom de type d'enregistrement)** (Vérifier que le nom de l'API est le même que celui du DeveloperName)  
Opérateur : **Non égal**  
Valeur :

5. Supprimez le composant Web Lightning **Primary CI Details (Détails du CI principal)**. Enregistrez vos modifications et répétez ces étapes pour les autres types de cas.

## Ajoutez des actions rapides aux pages de cas pour documenter les erreurs connues et le service

Utilisez ces étapes pour ajouter des actions rapides pour documenter l'erreur connue et le service aux mises en page de cas. Répétez ces étapes pour les mises en page des pages **ITSC - Problem Layout (ITSC - Mise en page des problèmes)**, **ITSC - Incident Request Layout (ITSC - Mise en page des demandes d'incident)**, **ITSC - Major Incident Layout (ITSC - Mise en page des incidents majeurs)** et **ITSC - Change Layout (ITSC - Mise en page des modifications)**.

Utilisez ces actions rapides pour éviter le clonage des mises en page, qui ne sont pas mises à jour pendant le processus de mise à niveau. Si vous souhaitez toujours ajouter des boutons, voir [Ajouter des boutons aux pages de cas pour documenter les erreurs connues et le service. à la page 42](#).

1. Dans Object Manager, ouvrez l'objet de Cas et modifiez la mise en page que vous souhaitez mettre à jour. Par exemple, ajoutez les actions rapides aux cas de problème en modifiant la mise en page de la page **ITSC - Problem Layout (ITSC - Mise en page des problèmes)**.
2. Ajoutez des actions rapides pour documenter l'erreur connue et le service. Dans la section **Salesforce Mobile and Lightning Experience Actions (Salesforce Mobile et actions de l'expérience Lightning)**, ajoutez les actions mobiles et Lightning **Create Known Error (Documenter une erreur connue)** et **Create Service Knowledge (Documenter le service)**.

## Ajouter des boutons aux pages de cas pour documenter les erreurs connues et le service.

Vous pouvez documenter les erreurs connues et le service avec des actions rapides sur la page de cas. Si vous souhaitez avoir des boutons pour ces actions, vous devez cloner les pages d'enregistrement pour activer les actions dynamiques. Pour plus d'informations sur les actions dynamiques, voir [Aide Salesforce : Libérez une nouvelle flexibilité avec des actions dynamiques](#).

Si vous clonez les pages d'enregistrement, les futures mises à niveau du Centre de service informatique n'affecteront pas ces pages clonées. Après la mise à niveau, vous devez copier toutes les mises à jour de la page clone d'enregistrement ou re-cloner à partir des pages d'enregistrement d'origine.

1. Modifiez la page d'enregistrement du problème pour ajouter des boutons permettant de documenter l'erreur connue et le service.
  - a. Cloner la page **ITSC - Problem Record Page (ITSC - Page d'enregistrement du problème)** dans Lightning App Builder (Générateur d'application Lightning).
  - b. Activez les actions dynamiques sur le panneau **Highlights (Mises en surbrillance)**.
  - c. Ajoutez les boutons **Create Known Error (Documenter une erreur connue)** et **Create Service Knowledge (Documenter le service)**.



2. Modifiez les autres pages d'enregistrement ITSC pour ajouter le bouton documentation de service.
  - a. Clonez la page **ITSC - Change Record Page (ITSC - Page d'enregistrement de modification)**, **ITSC - Incident Request Record Page (ITSC - Page d'enregistrement de demande d'incident)** et **ITSC - Major Incident Page (ITSC - Page d'incident majeur)** dans Lightning App Builder.
  - b. Activez les actions dynamiques sur le panneau **Highlights (Mises en surbrillance)**.
  - c. Ajoutez le bouton **Create Service Knowledge (Documenter le service)**.

## Personnaliser la mise en page des Actifs

Ajoutez le bouton **New Configuration Item (Nouvel élément de configuration)** à la mise en page de recherche par défaut sur l'objet Actif. Par défaut, les pages Actif du Centre de service informatique contiennent des champs pour l'objet Actif qui peuvent ne pas s'appliquer à une utilisation informatique. Vous pouvez supprimer ces champs supplémentaires de la mise en page de la page Actif. Voir [Aide Salesforce : Mise en page de page](#) et [Aide Salesforce : Modifier les mises en page pour les objets standard](#).

### SUPPRIMER LES BOUTONS DE LA MISE EN PAGE DE PAGE ACTIF

Pour éviter des problèmes avec la synchronisation CMDB, vous devez supprimer les boutons **Clone (Cloner)** et **Change Record Type (Modifier le type d'enregistrement)**.

1. Dans l'objet Asset (Actif), modifiez la mise en page de la page **Asset Layout (Mise en page des actifs)**.
2. Dans les sections **Salesforce Mobile and Lightning Experience Actions (Salesforce Mobile et actions de l'expérience Lightning)** et **Standard Buttons (Boutons standard)**, supprimez les boutons suivants : **Clone (Cloner)**, **View Asset Hierarchy (Afficher la hiérarchie d'Actifs)**, **Change Record Type (Modifier le type d'enregistrement)**, **New Contact (Nouveau contact)**, **New Lead (Nouveau prospect)** et tous les autres champs ou boutons qui ne s'appliquent pas à l'utilisation du Centre de service informatique.

### AJOUTER UN NOUVEAU BOUTON D'ÉLÉMENT DE CONFIGURATION À LA PAGE D'AFFICHAGE DE LA LISTE D'ACTIFS

Modifiez la mise en page de recherche par défaut sur l'objet Actif pour ajouter le bouton **New Configuration Item (Nouvel élément de configuration)**.

1. Dans l'objet Actif, dans la section **Search Layouts for Salesforce Classic (Rechercher des mises en pages pour Salesforce Classic)**, modifiez la mise en page de recherche **List View (Affichage liste)**.
2. Dans la section **Custom Buttons (Boutons personnalisés)**, ajoutez le bouton **New Configuration Item (Nouvel élément de configuration)**.
3. (Facultatif) Supprimez le bouton **New (Nouveau)** pour empêcher la création d'Actifs non informatiques dans le Centre de service informatique.

## AJOUTER UN NOUVEAU BOUTON D'ÉLÉMENT DE CONFIGURATION À LA MISE EN PAGE DE RECHERCHE D'ACTIFS

1. Dans l'objet Actif, dans la section **Search Layouts (Rechercher des mises en page)**, modifiez la mise en page de recherche **List View (Affichage liste)**.
2. Dans la section **Custom Buttons (Boutons personnalisés)**, ajoutez le bouton **New Configuration Item (Nouvel élément de configuration)**.
3. (Facultatif) Supprimez le bouton **New (Nouveau)** pour empêcher la création d'Actifs non informatiques dans le Centre de service informatique.

## Créer une catégorie de ticket d'incident pour Employee Concierge

Ajoutez une catégorie de ticket pour les incidents afin de créer des types de cas d'incident dans Employee Concierge. Utilisez ce type de cas d'incident pour tous les tickets qui sont destinés au Centre de service informatique.

### Ajouter des valeurs de liste de sélection de catégorie de ticket

Pour permettre aux utilisateurs de Employee Concierge de créer des incidents dans le Centre de service informatique, ajoutez une valeur **Incident (Incident)** au champ personnalisé Ticket Category (Catégorie de ticket) dans l'objet Case (Cas). Vous pouvez également désactiver la valeur **IT (Informatique)** existante afin que les utilisateurs de Employee Concierge créent des incidents par défaut.

1. Dans Setup (Configuration), cliquez sur **Object Manager (Gestionnaire d'objets)**.
2. Cliquez sur **Case (Cas)**, puis sur **Fields & Relationships (Champs et relations)**.
3. Recherchez et sélectionnez **Ticket Category (Catégorie de ticket)**.
4. Dans la section Valeurs, cliquez sur **New (Nouveau)**.
5. Créez l'étiquette comme **Incident (Incident)** et le nom de l'API comme **Incident (Incident)**.
6. Enregistrez vos modifications.
7. Désactivez la valeur **IT (Informatique)** existante dans la liste de sélection. Dans la colonne Action (Action), cliquez sur **Deactivate (Désactiver)**.

### Ajouter une action rapide à l'objet Contact (Contact)

1. Dans Setup (Configuration), cliquez sur **Object Manager (Gestionnaire d'objets)**.
2. Cliquez sur **Contact (Contact)** et **Buttons, Links and Actions (Boutons, Liens et Actions)**.
3. Cliquez sur la ligne qui contient **New Incident (Nouvel Incident)**. La ligne répertorie également **ITSCNewIncident (ITSCNouvelIncident)** comme **Name (Nom)**.
4. Cliquez sur **Edit Layout (Modifier la mise en page)**.
5. Utilisez la recherche rapide pour rechercher le champ **Ticket Category (Catégorie de ticket)**.

6. Glissez et déposez la **Ticket Category (Catégorie de ticket)** dans le formulaire.

Placez le champ au-dessus du champ **Category (Catégorie)** dans le formulaire.

7. Cliquez sur **Save (Enregistrer)**.

Ajoutez le type de métadonnées personnalisées pour la catégorie de ticket d'incident.

Pour associer une catégorie de ticket à l'action associée, modifiez le type de métadonnées personnalisées.

1. Dans Setup (Configuration), utilisez Recherche rapide pour rechercher et sélectionner les **Custom Metadata Types (Types de métadonnées personnalisées)**.
2. Dans le tableau, cliquez sur **Ticket Category Definitions (Définitions de catégorie de ticket)**.
3. Cliquez sur **Manage Ticket Category (Gérer les configurations de catégorie de ticket)**. Cliquez sur **New (Nouveau)**.
4. Utilisez les valeurs de champ suivantes :

1. **Label (Étiquette)** : Incident

2. **Name (Nom)** : Incident

3. **Ticket Category Name (Nom de catégorie de ticket)** : Incident

4. **Global Action Name (Nom de l'action globale)** : Contact.wktsm\_\_ITSCNewIncident

5. **Is Active (Est actif/active)** : Activé

5. Enregistrez vos modifications.

## Configurer l'e-mail pour la création automatique de tickets

Créez un service et une adresse de messagerie pour qu'un utilisateur final puisse envoyer des demandes d'assistance. Lorsque des e-mails sont envoyés à cette adresse, les cas sont créés automatiquement.

### Configurer la catégorie Apex personnalisée

1. Dans l'application Setup (Configuration), accédez à la page **Custom Code (Code personnalisé) > Classes Apex (Catégorie Apex)**.
2. Dans la barre de navigation alphabétique, cliquez sur **E**.
3. Si vous ne voyez pas la catégorie EmailToCaseHandler (EnvoyerE-mailGestionnaireCas), cliquez sur **Create New View (Créer un nouvel affichage)**. Pour **View Name (Afficher le nom)** et **View Unique Name (Afficher le nom unique)**, saisissez **Default (Par défaut)**. Enregistrez vos modifications. Assurez-vous que « Par défaut » est l'affichage par défaut.
4. Cliquez sur la catégorie **EmailToCaseHandler (EnvoyerE-mailGestionnaireCas)** pour mettre la valeur en cache, la rendant disponible à la sélection dans le reste des étapes de configuration.

## Créer un service de messagerie

1. Dans l'application Setup (Configuration), accédez à la page **Email Services (Services de messagerie)**. Cliquez sur **New Email Service (Nouveau service d'e-mail)**.
2. Saisissez un nom de service. Pour la classe **Apex**, sélectionnez **EmailToCaseHandler (EnvoyerE-mailGestionnaireCas)**.
3. Pour limiter les domaines ou les adresses e-mail à partir desquels vous acceptez les e-mails, remplissez la liste autorisée dans le champ **Accept Email From (Accepter l'e-mail de)**.
4. Si nécessaire, personnalisez les autres champs pour gérer les pièces jointes, les en-têtes et les paramètres de réponse aux défaillances.
5. Cliquez sur **Save (Enregistrer)**.

## Configurer l'adresse e-mail

1. Cliquez sur le nom du service que vous avez créé, puis cliquez sur **New Email Address (Nouvelle adresse e-mail)**.
2. Donnez à l'adresse e-mail un nom de votre choix. (Exemple : `IT_Support`).
3. Saisissez `ITSupport` dans le champ **Email Address (Adresse e-mail)**.
4. Vérifiez que la case **Active (Active)** est cochée.
5. Saisissez les noms de domaine d'e-mail de votre entreprise. (Exemple : `company.org`, `my.company.org`). Cliquez sur **Save (Enregistrer)**.

La section **Email Addresses (Adresses e-mail)** affiche l'adresse e-mail que vous venez de créer. Si des e-mails sont envoyés à cette adresse, les tickets informatiques sont créés automatiquement.

## Plus d'informations

[Guide du développeur Apex : Service e-mail Apex](#)

[Améliorer Salesforce avec le code : Services e-mail](#)

# Créer des workflows de publication pour documenter les erreurs connues et le service

Vous pouvez créer une erreur connue ou un article de connaissances de service pour documenter un problème. L'article est joint à tous les cas associés au problème. Par défaut, ces articles de connaissances sont à l'état de brouillon et sont donc accessibles uniquement à l'auteur de l'article. Pour permettre à tous les agents et employés informatiques d'accéder à ces articles, créez un guide et une action de connaissances pour publier automatiquement les articles d'erreur connues lorsqu'ils sont créés.

1. Créez une action de connaissances qui publie un article.  
Plus d'informations sur : [Aide Salesforce : Créer des actions de workflows pour Connaissances](#)
2. Créez une règle de workflows qui s'exécute lorsqu'un article de connaissance avec un type d'enregistrement d'erreur connue ou de connaissances de service est créé.

Plus d'informations sur : [Aide Salesforce : Workflow et approbations des articles](#)

3. Définissez l'action de la règle de Workflow pour utiliser l'action de connaissances qui publiera automatiquement l'article.

## (Facultatif) Personnaliser les jalons, les files d'attente, les règles d'affectation et les approbations

Pour définir des workflows plus avancés pour votre gestion des cas informatiques, vous pouvez utiliser des jalons, des files d'attente et des règles d'affectation dans Service Cloud.

Pour personnaliser le comportement de ces workflows, reportez-vous aux informations connexes dans la documentation du Service Cloud.

- Configurez les jalons importants qui représentent les étapes requises en fonction du temps dans votre processus d'assistance, comme les délais de première réponse ou de résolution de cas. Des jalons sont ajoutés aux processus de droits pour s'assurer que les agents résolvent les enregistrements de support correctement et dans les délais.

Les jalons sont le nom du Centre de service informatique pour les Accords de niveau de service (Service Level Agreements, SLA). Définir un jalon est la même chose que définir un SLA.

Plus d'informations : [Docs du Service Cloud : Jalons](#)

- Configurez des files d'attente pour hiérarchiser, distribuer et attribuer des enregistrements aux équipes qui partagent des charges de travail. Accédez aux files d'attente à partir des affichages de listes. Les membres de la file d'attente peuvent se positionner pour prendre en charge n'importe quel enregistrement dans une file d'attente. Les files d'attente suivantes sont définies par le Centre de service informatique :

- Gestion de cas - IT par défaut
- Gestion de cas - Escalade informatique
- CAB Gestion des cas

Plus d'informations : [Docs du Service Cloud : Configurer les files d'attente](#)

- Configurez des règles d'affectation pour définir les conditions qui déterminent comment les leads ou les cas sont traités. Les règles attribuent des leads et des cas à l'utilisateur ou à la file d'attente spécifié(e).

Plus d'informations : [Docs du Service Cloud : Définir des règles d'affectation](#)

- Modifiez le processus d'approbation **ITSC - Change Approval (ITSC - Approbation de modification)** pour définir le processus opérationnel de résolution d'un cas de modification. Le processus **ITSC - Change Approval (ITSC - Approbation de modification)** est envoyé au Centre de service informatique et utilisé par défaut.

Plus d'informations : [Docs du Service Cloud : Configurer un processus d'approbation](#)

# Administrer le Centre de service informatique

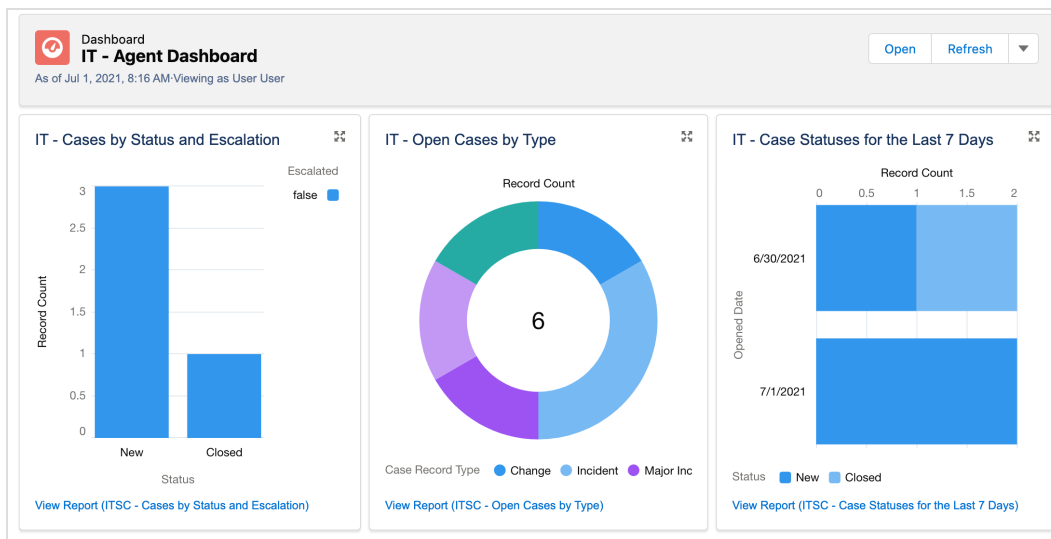
Personnalisez la façon dont les agents informatiques peuvent utiliser le Centre de service informatique, y compris le tableau de bord, les paramètres de modification du calendrier et des risques, la CMDB et les workflows.

## Afficher et personnaliser le tableau de bord de l'agent informatique

Vous pouvez personnaliser le tableau de bord de l'agent informatique pour inclure les rapports qui vous aident à gérer votre travail.

### Afficher le tableau de bord de l'agent informatique

Affichez le tableau de bord de l'agent informatique sur la page d'accueil lorsque vous ouvrez le Centre de service informatique.



### Personnaliser le tableau de bord de l'agent informatique

Vous pouvez personnaliser le tableau de bord de l'agent informatique pour inclure différents rapports, y compris les rapports par défaut fournis avec le Centre de service informatique.

1. Dans la page d'accueil, cliquez sur **Open (Ouvrir)** pour ouvrir le tableau de bord dans son propre affichage. Cliquez sur **Edit (Modifier)**.
2. Déplacer, modifier et personnaliser les composantes existantes dans le tableau de bord. Pour ajouter d'autres rapports au tableau de bord, cliquez sur **+Component (+Composante)**.
3. Enregistrez vos modifications.

# Mettre à jour les paramètres de gestion des modifications

Vous pouvez mettre à jour les couleurs et les types d'événements dans le calendrier des modifications, et configurer la façon dont le score de risque est calculé pour les cas de modification.

## PERMISSIONS D'UTILISATEUR

| Permissions utilisateur nécessaires                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Pour configurer les paramètres de modification du calendrier et des risques : | Administrateur d'application du Centre de service informatique, utilisateur d'application du Centre de service informatique, accès de base au calendrier des modifications, modification des autorisations d'accès administrateur au calendrier des modifications |

## Personnaliser le calendrier des modifications

Vous pouvez personnaliser les couleurs du calendrier de modification et ajouter des types d'événements personnalisés.

Les types d'événements suivants sont inclus par défaut :

- Gel : Une heure planifiée à laquelle les modifications ne peuvent pas se faire.
  - Modification : Une mise à jour jointe à un cas de modification.
  - Modification de fenêtre : Un délai autorisé pour que les modifications soient faites.
  - Panne : Une heure planifiée à laquelle un système n'est pas disponible.
1. Dans le menu IT Service Center (Centre de service informatique), cliquez sur **Settings (Paramètres)**, puis sur l'onglet **Change Management (Gestion des modifications)**.
  2. Mettez à jour les couleurs pour chaque type d'événement, ou ajoutez un type d'événement à la liste.
  3. Cliquez sur **Save (Enregistrer)**.
  4. Pour afficher les mises à jour dans le calendrier des modifications, accédez au menu IT Service Center (Centre de service informatique), puis cliquez sur **Change Calendar (Calendrier des modifications)**.

## Personnaliser les scores de risque

Le score de risque pour un cas de modification peut aider les gestionnaires de la modification à décider du risque potentiel qui peut survenir en effectuant une modification.

1. Dans le menu IT Service Center (Centre de service informatique), cliquez sur **Settings (Paramètres)**, puis sur l'onglet **Change Management (Gestion des modifications)**.
2. Décider des champs à utiliser pour votre calcul du score de risque. Les champs répertoriés sont associés aux cas de modification et ont un type de données de liste de sélection, où l'utilisateur sélectionne une valeur dans la liste lors de l'ouverture du cas. Déplacez les champs que vous souhaitez inclure dans le calcul dans la colonne **Selected (Sélectionné)**.

3. Définissez les scores de risque pour chaque valeur de champ que vous avez sélectionnée. La valeur que l'utilisateur final sélectionne pour ces champs est ajoutée pour déterminer le score de risque. Dans cet exemple, si un utilisateur ouvre un cas de modification et sélectionne **Yes (Oui)** pour **SLA Violation (Violation du SLA)** et **Database (Base de données)** pour la **Category (Catégorie)**, les valeurs correspondantes (1+5) donnent un score de risque de 6. Ce score numérique n'est pas affiché dans le cas de modification. Vous devez attribuer un seuil de score de risque à chaque valeur de score possible.

Define risk scores for field values. ⓘ

**SLA Violation**

\* No

0

\* Yes

1

**Category**

\* Software

2

\* Hardware

3

\* Network

3

\* Database

5

\* Other

1

Define risk score thresholds. ⓘ

● High

5-6

● Medium

3-4

● Low

1-2

● None

Minimum Score

1

Maximum Score

6

Save

© 2021 Tanium Inc. Tous droits réservés

Page 50



4. Définissez les seuils de score de risque. Vous pouvez attribuer un nombre ou une plage à chaque valeur seuil. Le seuil est la valeur qui s'affiche dans le cas, qui, pour cet exemple, est un score de risque **High (Élevé)**.

## Gérer les éléments de configuration CMDB

Les éléments de configuration (CI) sont des éléments qui doivent être gérés pour fournir un service informatique. Par défaut, les CI sont importés dans Salesforce à un intervalle planifié à partir du service CMDB qui est hébergé dans TaaS. Vous pouvez également créer des éléments de configuration dans le Centre de service informatique qui sont ensuite synchronisés entre Salesforce et CMDB.

### PERMISSIONS D'UTILISATEUR

| Permissions utilisateur nécessaires        |                                                                               |
|--------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|
| Pour créer des éléments de configuration : | Groupe d'autorisations du gestionnaire CMDB du Centre de service informatique |

Pour cette version, vous pouvez créer et afficher des CI dans le Centre de service informatique. Si vous modifiez un CI, les modifications seront remplacées par le processus de synchronisation qui importe les données de la CMDB. Jusqu'à ce que ce problème soit résolu, consultez [Attribuer des permissions au Centre de service informatique à la page 32](#) pour supprimer l'accès à l'objet Actif dans les profils par défaut et attribuer des autorisations pour accorder l'accès à la création et à la lecture, mais limiter la modification, la suppression et la modification des autorisations pour l'objet Actif.

### Afficher les éléments de configuration

Affichez les éléments de configuration qui ont été importés à partir de la CMDB et tous les éléments de configuration personnalisés que vous avez créés dans le Centre de service informatique.

1. Dans le menu IT Service Center (Centre de service informatique), cliquez sur **Assets (Actifs)**.
2. Ouvrez l'affichage de liste **All Configuration Items (Tous les éléments de configuration)**.

### Afficher les catégories d'éléments de configuration

Les catégories d'éléments de configuration contiennent des champs personnalisés et sont importés de Tanium, par exemple un type d'appareil (ordinateur portable, serveur).

1. Dans le menu IT Service Center (Centre de service informatique), cliquez sur **Configuration Item Classes (Catégories d'élément de configuration)**.
2. Ouvrez l'affichage de liste **All classes (Toutes les catégories)**.

### Créer des éléments de configuration personnalisés

Vous pouvez ajouter un élément de configuration dans le Centre de service informatique qui est importé dans la CMDB. Ces éléments de configuration sont synchronisés à un intervalle de temps défini. Pour mettre à jour les paramètres de synchronisation, voir [Configurer la synchronisation des données CMDB à la page 31](#).

1. Dans le menu IT Service Center (Centre de service informatique), cliquez sur **Assets (Actifs)**.
2. Cliquez sur **New Configuration Item (Nouvel élément de configuration)**.

Si vous cliquez sur **New (Nouveau)** sur la page Assets (Actifs), un objet standard Salesforce Asset (Actif Salesforce) est créé. Ce type d'actif n'inclut pas les informations CI, n'est pas synchronisé avec Tanium et est généralement utilisé pour suivre les actifs physiques, non liés à l'informatique. Pour supprimer le bouton **New (Nouveau)**, voir [Ajouter un nouveau bouton d'élément de configuration à la page d'affichage de la liste d'Actifs à la page 43](#).

3. Ajoutez un nom, une description et une catégorie pour l'élément de configuration.
4. Pour créer une relation pour le CI, cliquez sur **Add Relationship (Ajouter une relation)**. Sélectionnez le type de relation (parent/enfant, point à point, s'installe sur, etc.), la catégorie d'élément de configuration et l'élément de configuration à ajouter. Enregistrez vos modifications.

Si vous modifiez un CI après qu'il a été synchronisé avec la CMDB, les modifications seront remplacées par le processus de synchronisation CMDB suivant.

## (Facultatif) Modifier les modèles de cas

Le Centre de service informatique inclut des modèles de cas standard qui définissent quels sont les champs qui s'affichent lorsque vous créez un cas. L'utilisation d'un modèle de cas peut aider à rationaliser la création d'enregistrements pour les cas reproductibles. Avec les modèles standard, vous pouvez ajuster la visibilité des champs, mais vous ne pouvez pas ajouter ou supprimer des champs. Pour personnaliser les champs, créez un modèle de cas personnalisé.

### Personnaliser les modèles standard

Bien que vous ne puissiez pas modifier un modèle standard, vous pouvez consulter ce qui est inclus dans le modèle et choisir les champs qui sont visibles.

1. Dans le menu IT Service Center (Centre de service informatique), cliquez sur **Case Templates (Modèles de cas) > template\_name**.
2. Pour chaque élément, sélectionnez **Visible (Visible)**.
3. Pour afficher un aperçu de l'écran de création du cas, cliquez sur **Preview (Aperçu)**. Pour créer un cas de test à partir du modèle, cliquez sur **Create (Créer)**.
4. Cliquez sur **Save (Enregistrer)**.

### Créer des modèles de cas personnalisés

Vous pouvez utiliser des modèles de cas personnalisés pour personnaliser les cas reproductibles, tels que les cas de modification mensuels ou hebdomadaires.

1. Dans le menu IT Service Center (Centre de service informatique), cliquez sur **Case Templates (Modèles de cas)** > **Custom (Personnalisé)** > **New (Nouveau)**.
2. Si vous souhaitez commencer à partir d'un modèle de cas existant, sélectionnez-le dans **Choose Existing Config (Choisir une configuration existante)**, puis cliquez sur **Copy Configuration (Copier la configuration)**.
3. Donnez un nom de modèle de cas puis ajoutez des champs à partir de la liste disponible à la liste sélectionnée.
4. Pour chaque élément, sélectionnez **Visible (Visible)**.
5. Pour afficher un aperçu de l'écran de création du cas, cliquez sur **Preview (Aperçu)**.
6. Pour créer un cas à partir du modèle, cliquez sur **Create (Créer)**.
7. Cliquez sur **Save (Enregistrer)**. Pour définir ce modèle de cas personnalisé comme modèle par défaut sur un modèle standard, ajoutez-le comme modèle par défaut.

### Définir les modèles par défaut

Remplacer un modèle standard par un modèle personnalisé. Vous devez avoir un modèle personnalisé. Vous pouvez utiliser le même modèle personnalisé pour remplacer plusieurs modèles standard.

1. Dans le menu IT Service Center (Centre de service informatique), cliquez sur **Case Templates (Modèles de cas)** > **Defaults (Modèles par défaut)** > **Add default (Ajouter un modèle par défaut)**.
2. Sélectionnez le modèle personnalisé puis le modèle standard que vous souhaitez remplacer. Cliquez sur **Save (Enregistrer)**.

## (Facultatif) Configurer les associations

Vous pouvez configurer les statuts des cas pendant lesquels un utilisateur peut associer des cas et des actifs. Par exemple, vous pouvez désactiver la possibilité d'associer un actif à un cas dont le statut est complet, tel que clôturé ou résolu.

1. Dans le menu IT Service Center (Centre de service informatique), cliquez sur **Settings (Paramètres)**. Accédez à l'onglet **General (Général)**.
2. Pour désactiver les associations pour un cas ou un actif, déplacez le statut vers la colonne **Disable for (Désactiver pour)**.
3. Enregistrez vos modifications.

## Automatiser le Centre de service informatique avec des flux

Utilisez des flux pour automatiser des tâches informatiques spécifiques telles que le déploiement de packages ou de logiciels, en fonction d'un ensemble de conditions.

### Flux par défaut

Les flux suivants sont inclus par défaut avec le Centre de service informatique. Pour modifier les flux à partir de Setup (Configuration), saisissez **flow (flux)** dans la boîte Recherche rapide, puis sélectionnez **Flows (Flux)**.

### ITSC - Clôture automatique des cas

Une action déclenchée à 12h00 clôture tous les incidents et demandes qui ont été résolus au cours des sept derniers jours.

### ITSC - Notifications de cas

Une action déclenchée lorsqu'un statut est modifié sur un cas de problème qui envoie un e-mail pour informer les utilisateurs des cas d'incident associés.

### ITSC - Propriétaire du cas modifié

Action déclenchée lorsqu'un enregistrement d'incident ou de cas de demande est enregistré. Si le propriétaire du cas a changé, l'action définit le statut du cas sur **Transferred (Transféré)**.

### ITSC - Approbation de la modification

Action déclenchée qui s'exécute après l'enregistrement d'un dossier de modification et sa soumission pour approbation.

### ITSC - Définir le cas sur Erreur connue

Une action déclenchée lorsqu'une erreur connue est créée, qui modifie le statut du problème en **Known Problem (Problème connu)**.

### ITSC - Partager les commentaires

Une action déclenchée lorsqu'un statut d'incident est modifié en « résolu » et copie les commentaires de l'incident résolu vers les incidents associés.

## Actions de flux

Vous pouvez créer des flux avec les actions de flux suivantes lorsque le Centre de service informatique est installé :

### Copier le flux actuel vers les cas associés

Copie les commentaires du fil de discussion dans les cas associés.

### Rechercher l'actif principal par utilisateur

Renvoyer une liste des actifs et des informations de base qui répertorient l'adresse e-mail spécifiée en tant qu'utilisateur principal.

### Déployer un package

Déployez un package Tanium sur un actif. Ce package inclut généralement un script et un ensemble de fichiers qui s'exécutent sur l'actif en tant qu'action Tanium.

## Gérer les déploiements de logiciels

Installez, mettez à jour ou supprimez des packages logiciels sur un actif spécifié.

## Demander des informations sur l'actif

Renvoyer les valeurs de champ pour l'actif sélectionné.

## Trouver les logiciels applicables

Déterminer les mises à jour logicielles qui sont disponibles pour un ensemble sélectionné d'actifs.

## Envoyer un e-mail aux propriétaires des cas associés

Envoyer un e-mail aux propriétaires des cas associés.

## Créer un flux du Centre de service informatique

1. Dans Setup (Configuration), accédez à **Process Automation (Automatisation des processus) > Flows (Flux) > New Flow (Nouveau flux)**.
2. Choisissez le type de déclencheur que vous souhaitez utiliser pour votre flux. À des fins de test, choisissez **Autolaunched Flow (No Trigger) (Flux automatique (Aucun déclenchement))**.
3. Faites glisser une action à votre flux. Cliquez sur **IT Service Center (Centre de service informatique)** pour afficher les actions disponibles.

## Plus d'informations

[Automatisez vos processus d'entreprise : Flux](#)

# Afficher les messages du journal

Afficher les messages du journal pour le Centre de service informatique, y compris les actions qui ont été prises dans un cas.

## Configurer la journalisation

Pour empêcher la collecte d'un nombre excessif de journaux, configurez un processus de conservation et de nettoyage.

1. Dans le menu IT Service Center (Centre de service informatique), accédez à **Settings (Paramètres)**. Cliquez sur **Logging (Journalisation)**.
2. Configurez une heure pour exécuter le nettoyage quotidien des journaux et le nombre de jours de journaux à conserver. Si un journal est plus ancien que le paramètre de conservation des journaux, il est supprimé pendant la tâche de nettoyage.

## Afficher les actions du cas

Les actions suivantes que vous pouvez effectuer à partir d'un cas sont enregistrées : déploiement d'un logiciel, redémarrage d'un actif, arrêt d'un processus, démarrage ou arrêt de processus.

- Pour afficher toutes les actions qui ont été effectuées sur tous les actifs gérés par le Centre de service informatique, accédez au menu IT Service Center (Centre de service informatique), puis cliquez sur **Case Actions (Actions de cas)**.
- Pour afficher les actions d'un cas, accédez au volet **Recent Activity (Activité récente)**.

## Afficher les enregistrements du journal

Pour afficher les journaux de service, y compris les journaux pour les processus en arrière-plan et les tâches planifiées, accédez au menu IT Service Center (Centre de service informatique), puis cliquez sur **Case Actions (Actions de cas)**.

### EXEMPLE

Un enregistrement de journal avec le **Title (Titre)** suivant : `EndpointToAssetTransformer.transformMergeMany` et **Reason (Raison)** : `Found more than 1 Asset with the same TaniumAssetId_c` indique qu'il y avait des éléments de configuration personnalisés qui ont été ignorés pendant le processus de synchronisation en raison de la duplication.

# Référence : Mise en page des cas

## Incident

ITSC - Incident Request Layout

Custom Console ComponentsMini Page LayoutMini Console ViewVideo TutorialHelp for this Page

SaveQuick SavePreview As...CancelUndoRedoLayout Properties

Fields

ButtonsQuick ActionsMobile & Lightning ActionsExpanded LookupsRelated ListsReport Charts

Quick FindField Name

Section

Blank Space

Account Name

Asset

Benefits

Business Hours

Business Risks

CAB Note

Case Number

Case Origin

Case Owner

Case Reason

Case Record Type

Case Source

Category

Change Description

Change Effort

Change Impact

Change Owner

Change Plan

Change Type

Closed When Created

Contact Email

Contact Fax

Contact Mobile

Contact Name

Contact Phone

Created By

Case Sample

Highlights Panel

Contact Name

Sample Text

Subject

Sample Text

Description

Sample Text

Impact

Sample Text

Urgency

Sample Text

Quick Actions in the Salesforce Classic

Publisher

PostFileMobile Smart ActionsThanksLinkPollQuestionNew Note

Salesforce Mobile and Lightning Experience

Actions

PostCreate Service KnowledgeFileNew TaskEscalationResolve CaseEditChange OwnerMerge CasesCloneDeleteSharingClose CasePrintable View

Case Detail

Standard Buttons

EditDeleteChange OwnerAcceptClose CaseCloneSharingSharing HierarchyPrintable ViewMerge Cases

Get Alerts

Custom Buttons

User Information

Contact Name

Sample Text

Primary Configuration Item

Sample Text

Category

Sample Text

Case Owner

Sample Text

Service Provider

Sample Text

Subcategory

Sample Text

Case Information

Status

Sample Text

Subject

Sample Text

Date/Time Opened

7/21/2021, 11:31 AM

Case Origin

Sample Text

Case Description (Header not visible)

Description

Sample Text

Case Diagnostics

Diagnostics

Sample Text

Case Prioritization

Impact

Sample Text

Manual priority

✓

Urgency

Sample Text

Priority

Sample Text

Resolution Information

Resolution Type

Sample Text

Resolution Details

Sample Text

Miscellaneous

Web Email

sarah.sample@company.com

Custom Links (Header visible on detail only)

© 2021 Tanium Inc. Tous droits réservés

Page 57

# Incident majeur

ITSC - Major Incident Layout

Custom Console ComponentsMini Page LayoutMini Console ViewVideo TutorialHelp for this Page

SaveQuick SavePreview As...CancelUndoRedoLayout Properties

Fields

ButtonsQuick ActionsMobile & Lightning ActionsExpanded LookupsRelated ListsReport Charts

Quick FindField Name

|              |                |             |                    |               |                     |                |
|--------------|----------------|-------------|--------------------|---------------|---------------------|----------------|
| Section      | Benefits       | Case Number | Case Record Type   | Change Effort | Change Type         | Contact Mobile |
| Blank Space  | Business Hours | Case Origin | Case Source        | Change Impact | Closed When Created | Contact Name   |
| Account Name | Business Risks | Case Owner  | Category           | Change Owner  | Contact Email       | Contact Phone  |
| Asset        | CAB Note       | Case Reason | Change Description | Change Plan   | Contact Fax         | Created By     |

Case Sample

Highlights Panel

Customize the highlights panel for this page layout...

Quick Actions in the Salesforce Classic

Publisher

Actions in this section are currently inherited from the global publisher layout. You can [override the global publisher layout](#) to set a customized list of actions for the publisher on pages that use this layout.

Salesforce Mobile and Lightning Experience

Actions

PostCreate Service KnowledgeFileNew TaskEscalationResolve CaseEditChange Owner

Merge CasesCloneDeleteSharingClose CasePrintable View

Case Detail

Standard Buttons

EditDeleteChange OwnerAcceptClose CaseCloneSharingSharing HierarchyPrintable ViewMerge Cases

Start ConversationGet Alerts

Custom Buttons

Major Incident Details

★ Subject

★ Description

Impact Details

Sample Text  
Sample Text  
Sample Text

Reported Date Time

Reported By

Major Incident Manager

7/21/2021, 11:37 AM

Sample Text

Sample Text

Case Information

Case Owner

Service Provider

Category

Subcategory

Sample Text  
Sample Text  
Sample Text  
Sample Text

★ Status

Primary Configuration Item

Sample Text

Sample Text

Case Prioritization

★ Impact

Manual priority

Sample Text  
✓

Urgency

Priority

Sample Text

Sample Text

Resolution Information

Resolution Type

Resolution Details

Sample Text  
Sample Text

Salesforce Details

★ Contact Name

Case Origin

Sample Text  
Sample Text

Web Email

sarah.sample@company.com

Custom Links (Header visible on detail only)

© 2021 Tanium Inc. Tous droits réservés

Page 58



# Modification

ITSC - Change Layout

Custom Console ComponentsMini Page LayoutMini Console ViewVideo TutorialHelp for this Page

SaveQuick SavePreview As...CancelUndoRedoLayout Properties

Fields

ButtonsQuick ActionsMobile & Lightning ActionsExpanded LookupsRelated ListsReport Charts

Quick FindField Name\*

|              |                |             |                    |               |                     |                |
|--------------|----------------|-------------|--------------------|---------------|---------------------|----------------|
| Section      | Benefits       | Case Number | Case Record Type   | Change Effort | Change Type         | Contact Mobile |
| Blank Space  | Business Hours | Case Origin | Case Source        | Change Impact | Closed When Created | Contact Name   |
| Account Name | Business Risks | Case Owner  | Category           | Change Owner  | Contact Email       | Contact Phone  |
| Asset        | CAB Note       | Case Reason | Change Description | Change Plan   | Contact Fax         | Created By     |

Case Sample

Highlights Panel

Contact Name  
Sample Text

Subject  
Sample Text

Description  
Sample Text

Quick Actions in the Salesforce Classic

Publisher

Actions in this section are currently inherited from the global publisher layout. You can [override the global publisher layout](#) to set a customized list of actions for the publisher on pages that use this layout.

Salesforce Mobile and Lightning Experience

Actions

PostCreate Service KnowledgeFileNew TaskEditChange OwnerMerge CasesCloneDelete

SharingClose CasePrintable View

Case Detail

Standard Buttons

EditDeleteChange OwnerAcceptClose CaseCloneSharingSharing HierarchySubmit for Approval

Printable ViewMerge CasesGet Alerts

Custom Buttons

Change Information

Contact NameSample Text

Service ProviderSample Text

SubjectSample Text

DescriptionSample Text

StatusSample Text

SubcategorySample Text

CategorySample Text

Change Details

Case OwnerSample Text

Planned Start Date Time7/22/2021, 7:17 AM

Planned End Date Time7/22/2021, 7:17 AM

Change Details Extended (Header not visible)

Change DescriptionSample Text

CAB NoteSample Text

Execution

Rollback PlanSample Text

Test PlanSample Text

Deployment PlanSample Text

Risk Assessment

Change ImpactSample Text

Impact DetailsSample Text

Risk LevelSample Text

Risk DetailsSample Text

Case Prioritization

ImpactSample Text

Manual priority

UrgencySample Text

PrioritySample Text

Case Description (Header not visible)

Case Information

Date/Time Opened7/22/2021, 7:17 AM

Change TypeSample Text

Miscellaneous

Web Emailsarah.sample@company.com

Case OriginSample Text

Custom Links (Header visible on detail only)

© 2021 Tanium Inc. Tous droits réservés

Page 59

# Problème

ITSC - Problem Layout

Custom Console ComponentsMini Page LayoutMini Console ViewVideo TutorialHelp for this Page

SaveQuick SavePreview As...CancelUndoRedoLayout Properties

Fields

ButtonsQuick ActionsMobile & Lightning ActionsExpanded LookupsRelated ListsReport Charts

Quick FindField Name

|              |                |             |                    |               |                     |                |
|--------------|----------------|-------------|--------------------|---------------|---------------------|----------------|
| Section      | Benefits       | Case Number | Case Record Type   | Change Effort | Change Type         | Contact Mobile |
| Blank Space  | Business Hours | Case Origin | Case Source        | Change Impact | Closed When Created | Contact Name   |
| Account Name | Business Risks | Case Owner  | Category           | Change Owner  | Contact Email       | Contact Phone  |
| Asset        | CAB Note       | Case Reason | Change Description | Change Plan   | Contact Fax         | Created By     |

Case Sample

Highlights Panel

Contact NameSample Text

SubjectSample Text

DescriptionSample Text

Quick Actions in the Salesforce Classic

Publisher

Actions in this section are currently inherited from the global publisher layout. You can [override the global publisher layout](#) to set a customized list of actions for the publisher on pages that use this layout.

Salesforce Mobile and Lightning Experience

Actions

PostCreate Known ErrorCreate Service KnowledgeFileNew TaskResolve CaseNew ChangeEdit

Change OwnerMerge CasesCloneDeleteSharingClose CasePrintable View

Case Detail

Standard Buttons

EditDeleteChange OwnerAcceptClose CaseCloneSharingSharing HierarchySubmit for Approval

Printable ViewMerge CasesGet Alerts

Custom Buttons

Problem Information

Contact NameStatusPrimary ConfigurationItemProblem ManagerSubjectDescription

Sample TextSample TextSample TextSample TextSample TextSample Text

Case OwnerService ProviderCategorySubcategoryDue Date

Sample TextSample TextSample TextSample Text7/21/2021, 11:59 AM

Problem Details

Workaround DetailsSymptomsDiagnosticsRoot CauseImpact DetailsRisk DetailsProblem Source

Sample TextSample TextSample TextSample TextSample TextSample TextSample Text

Case Prioritization

ImpactManual priority

Sample Text✓

UrgencyPriority

Sample TextSample Text

Known Error Details

Known Error

Sample Text

Resolution Information

Resolution TypeResolution Details

Sample TextSample Text

Miscellaneous

Case OriginWeb Email

Sample Textsarah.sample@company.com

Custom Links

(Header visible on detail only)

# Guide d'utilisation du Centre de service informatique

Version 1.17.0

03 septembre 2021

Les informations contenues dans ce document peuvent être modifiées sans préavis. En outre, les informations fournies dans ce document sont fournies « telles quelles » et considérées comme exactes, mais présentées sans garantie de quelque nature que ce soit, expresse ou implicite, excepté dans les conditions générales de vente de Tanium. Sauf disposition contraire, Tanium décline toute responsabilité de quelque sorte que ce soit, et en aucun cas Tanium ou ses fournisseurs ne seront tenus responsables de dommages indirects, spéciaux, consécutifs ou accessoires, y compris, sans s'y limiter, de pertes de profits, de pertes ou d'endommagement de données découlant de l'utilisation ou de l'incapacité d'utiliser ce document, même si Tanium Inc. a été informé de la possibilité de tels dommages.

Les adresses IP utilisées dans ce document ne sont pas censées être des adresses réelles. Les exemples, la sortie d'affichage de commande, les diagrammes de topologie réseau et les autres figures incluses dans ce document sont montrés à titre d'illustration uniquement. Toute utilisation d'adresses IP réelles dans un contenu illustratif est involontaire et accidentelle.

Rendez-vous sur <https://docs.tanium.com> pour obtenir la documentation produit Tanium la plus récente.

Cette documentation peut fournir un accès ou des informations sur le contenu, les produits (ceci incluant matériel et logiciels) ainsi que les services fournis par des tiers (« Éléments tiers »). En ce qui concerne ces Éléments tiers, Tanium Inc. et ses filiales (i) ne sont pas responsables de ces éléments, et rejettent expressément toutes les garanties et responsabilités de tout type liées aux dits Éléments tiers et (ii) ne seront pas tenus responsables de quelconques pertes, coûts ou dommages encourus en raison de votre accès ou de votre utilisation des dits Éléments tiers, sauf stipulation contraire expresse dans un accord applicable entre vous et Tanium.

En outre, cette documentation n'exige ni n'envisage l'utilisation ou la combinaison de produits Tanium et d'éléments tiers particuliers, et ni Tanium ni ses filiales ne sauraient être tenus responsables de quelconques violations de droits de propriété intellectuelle résultant d'une telle combinaison. Vous, et non Tanium, êtes responsable de déterminer si une quelconque combinaison d'éléments tiers avec des produits Tanium est appropriée et ne causera aucune violation des droits de propriété intellectuelle d'une partie tierce.

Tanium s'engage à respecter les normes d'accessibilité les plus strictes pour rendre l'interaction avec le logiciel Tanium plus intuitive et accélérer le délai de réussite. Afin de garantir des normes d'accessibilité élevées, Tanium se conforme aux réglementations fédérales américaines, en particulier à la Section 508 de la Loi sur la réhabilitation de 1998 (Rehabilitation Act of 1998). Nous avons mené des évaluations d'accessibilité tierces au cours du développement de produits depuis de nombreuses années et avons réalisé plus récemment un audit complet concernant les normes WCAG 2.1/VPAT 2.3 pour tous les principaux modules de produits en septembre 2019. Tanium peut mettre à disposition tous les rapports VPAT, module par module, dans le cadre d'un processus de planification de solution plus large pour tout client ou prospect.

À mesure que de nouveaux produits et de nouvelles fonctionnalités sont continuellement livrés, Tanium effectue des tests pour identifier les lacunes potentielles en conformité avec les directives d'accessibilité. Tanium s'engage à tout mettre en œuvre pour combler rapidement toutes les lacunes, dans la mesure du possible, en fonction de la gravité du problème et du périmètre des modifications. Ces objectifs sont pris en compte dans le calendrier actif de livraison des fonctionnalités et des versions avec nos ressources existantes.

Tanium est ouverte aux commentaires des clients concernant la façon de rendre les solutions accessibles en fonction de vos modules Tanium et des exigences technologiques d'assistance. Les demandes en termes d'accessibilité sont importantes pour la communauté de Tanium Clients et nous nous engageons à hiérarchiser ces efforts de conformité dans le cadre de notre feuille de route produits globale. Tanium maintient la transparence sur ses progrès et jalons et est ouverte

*à toutes questions ou discussions supplémentaires concernant ce travail. Contactez votre représentant commercial, envoyez un e-mail à l'assistance Tanium à l'adresse [support@tanium.com](mailto:support@tanium.com), ou envoyez un e-mail à l'adresse [accessibility@tanium.com](mailto:accessibility@tanium.com) pour plus d'informations.*

*Tanium est une marque de commerce de Tanium, Inc. aux États-Unis et dans d'autres pays. Les marques de commerce tierces mentionnées sont la propriété de leurs propriétaires respectifs.*

*© 2021 Tanium Inc. Tous droits réservés.*

# Table des matières

---

|                                                                                                                  |           |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>À propos de cette documentation</b>                                                                           | <b>7</b>  |
| <b>Aperçu du Centre de service informatique</b>                                                                  | <b>8</b>  |
| Gérer les cas et prendre des mesures                                                                             | 8         |
| Gérer les données d'Actifs en temps réel dans CMDB                                                               | 8         |
| Éléments de configuration                                                                                        | 8         |
| Catégories des éléments de configuration                                                                         | 9         |
| Tanium en tant que service                                                                                       | 9         |
| Aperçu de Work.com                                                                                               | 9         |
| À propos d'Employee Workspace                                                                                    | 9         |
| Plus d'informations                                                                                              | 9         |
| À propos d'Employee Concierge                                                                                    | 10        |
| Plus d'informations                                                                                              | 10        |
| Langues prises en charge                                                                                         | 10        |
| <b>Gagner en efficacité organisationnelle</b>                                                                    | <b>11</b> |
| Planification stratégique                                                                                        | 11        |
| Graphique RACI                                                                                                   | 11        |
| Alignement organisationnel                                                                                       | 13        |
| Valeurs opérationnelles                                                                                          | 13        |
| Maturité de la gestion des incidents du Centre de service informatique et de l'exécution des demandes de service | 13        |
| Valeurs de référence                                                                                             | 14        |
| <b>S'authentifier avec Tanium as a Service</b>                                                                   | <b>20</b> |
| <b>Gérer les cas informatiques</b>                                                                               | <b>21</b> |
| Afficher le tableau de bord de l'agent informatique                                                              | 21        |
| Afficher les cas                                                                                                 | 21        |
| Incident                                                                                                         | 21        |
| À propos des cas d'incident                                                                                      | 22        |
| Incident majeur                                                                                                  | 22        |

---

---

|                                                              |    |
|--------------------------------------------------------------|----|
| À propos des cas d'incident .....                            | 22 |
| Créer un incident majeur .....                               | 22 |
|                                                              | 23 |
| Problème .....                                               | 23 |
| À propos des cas problématiques .....                        | 23 |
| Documenter l'erreur connue ou le service .....               | 23 |
| Modification .....                                           | 24 |
| Permissions d'utilisateur .....                              | 24 |
| À propos des cas de modifications .....                      | 24 |
| Créer un cas de modification .....                           | 24 |
| Résoudre les conflits de planification .....                 | 24 |
| Évaluer le risque .....                                      | 25 |
| Gérer le calendrier des modifications .....                  | 25 |
| Afficher le calendrier des modifications .....               | 25 |
| Ajouter des événements au calendrier des modifications ..... | 25 |
| Configurer les règles de gestion des modifications .....     | 25 |
| Demande .....                                                | 26 |
| À propos des cas de demande .....                            | 26 |
| Créer une demande .....                                      | 26 |
| Mettre à jour les cas .....                                  | 26 |
| Modifier le propriétaire du cas .....                        | 26 |
| Modifier le type d'enregistrement .....                      | 27 |
| Faire remonter le cas .....                                  | 27 |
| Joindre des fichiers .....                                   | 27 |
| Suivre l'activité .....                                      | 27 |
| Afficher l'activité du cas .....                             | 27 |
| Commenter sur un cas .....                                   | 27 |
| Suivre les mises à jour du cas .....                         | 28 |
| Suivre le travail lié .....                                  | 28 |
| Élargir les détails du champ d'application .....             | 28 |

---

---

|                                                                          |           |
|--------------------------------------------------------------------------|-----------|
| Ajouter une tâche .....                                                  | 28        |
| Ajouter des associations .....                                           | 29        |
| Supprimer les associations .....                                         | 29        |
| Résoudre un cas .....                                                    | 29        |
| Clôturer un cas et tous les cas associés .....                           | 29        |
| <b>Rechercher des éléments de configuration .....</b>                    | <b>30</b> |
| Afficher les détails du CI principal à partir d'un cas .....             | 30        |
| Afficher tous les actifs .....                                           | 30        |
| <b>Gérer la performance .....</b>                                        | <b>31</b> |
| Examiner les événements de santé .....                                   | 31        |
| Redémarrer le système d'exploitation .....                               | 32        |
| Arrêter un processus .....                                               | 32        |
| Gérer les services du système .....                                      | 32        |
| <b>Déployer le logiciel .....</b>                                        | <b>33</b> |
| Gérer les logiciels obsolètes .....                                      | 33        |
| Installer un nouveau logiciel .....                                      | 33        |
| Supprimer un logiciel .....                                              | 33        |
| <b>Automatiser le Centre de service informatique avec des flux .....</b> | <b>34</b> |
| Flux par défaut .....                                                    | 34        |
| Actions de flux .....                                                    | 34        |
| Créer un flux du Centre de service informatique .....                    | 35        |
| Plus d'informations .....                                                | 35        |
| <b>Optimiser les valeurs du Centre de service informatique .....</b>     | <b>36</b> |
| Temps moyen de résolution (MTTR) .....                                   | 36        |
| Taux de conformité SLA .....                                             | 37        |
| Tickets résolus automatiquement .....                                    | 37        |
| Actions prises à partir du ticket .....                                  | 38        |



# À propos de cette documentation

Ce document est pour la version 1.17.0.

Pour afficher toutes les versions des Guides d'administration et d'utilisation du Centre de service informatique, consultez la [documentation du Centre de service informatique](#).

# Aperçu du Centre de service informatique

Avec le Centre de service informatique, vous pouvez rationaliser les opérations de support informatique en consolidant les tickets et les tâches informatiques en un seul emplacement.

Disponible en : Expérience Lightning

Disponible en : éditions **Entreprise** et **Illimitée**

Le Centre de service informatique est disponible sous forme de licence complémentaire.

## Gérer les cas et prendre des mesures

Les agents informatiques peuvent résoudre les tickets d'assistance plus rapidement en déployant des actions courantes sans quitter le Centre de service informatique. Ces actions comprennent :

- Examen des événements de performance
- Arrêt des processus
- Démarrage ou arrêt des services du système
- Redémarrage de l'ordinateur
- Installation, mise à jour ou suppression de logiciels

Par exemple, si un utilisateur ouvre un ticket d'assistance qui nécessite une mise à jour logicielle, l'agent informatique peut déployer la mise à jour sur l'actif de l'utilisateur en quelques clics directement à partir du Centre de service informatique. Ils peuvent également créer un déploiement qui envoie la même mise à jour logicielle à d'autres actifs, réduisant ainsi la possibilité d'ouverture de tickets en double par d'autres utilisateurs pour le même problème.

## Gérer les données d'Actifs en temps réel dans CMDB

Utilisez l'intégration de la base de données de gestion de configuration (CMDB) de Tanium au Centre de service informatique pour gérer et stocker en temps réel les éléments de configuration ou les éléments liés aux services informatiques. Les éléments de configuration (CI) sont des éléments qui doivent être gérés pour fournir un service informatique. En définissant une source centrale de vérité pour les CI, les agents informatiques et les responsables de configuration peuvent améliorer la gestion des services, réduire le temps consacré à la gestion des modifications et améliorer l'audit, la sécurité et la conformité.

### Éléments de configuration

Un élément de configuration est associé à un Actif, régi par le service informatique et utilisé pour un service informatique.

Un élément de configuration peut être un CI géré par Tanium ou un CI Tanium personnalisé. Les CI gérés par Tanium sont un Actif pour lequel Tanium Client est installé. Les informations sur les CI gérés par Tanium proviennent du service CMDB dans Tanium. Vous pouvez créer des CI Tanium personnalisés dans Salesforce pour des CI supplémentaires qui n'ont pas été trouvés dans Tanium, et ceux-ci sont synchronisés régulièrement avec la CMDB.

## Catégories des éléments de configuration

Une catégorie d'élément de configuration est une catégorisation prédéfinie pour un élément de configuration qui provient de Tanium, par exemple un type d'appareil (ordinateur portable, serveur).

## Tanium en tant que service

La capacité à prendre des mesures sur les ordinateurs des utilisateurs finaux est activée par une connexion à partir du Centre de service informatique grâce à Tanium as a Service (TaaS).

La plateforme Tanium fournit une visibilité et un contrôle de vos endpoints. Dans Tanium, un endpoint est n'importe quel ordinateur ou serveur sur lequel vous pouvez installer et exécuter le service Tanium Client. En réponse à vos requêtes standard ou ponctuelles, Tanium peut détecter et signaler en quelques secondes les données statiques et dynamiques en temps réel, relatives au endpoint. En plus d'obtenir des données sur vos endpoints, vous pouvez déployer des actions pour gérer et sécuriser votre environnement.

Les opérations du Centre de service informatique sont exécutées par des appels d'API au TaaS, qui comprend les modules Discover, Tanium™ Deploy et Tanium™ Performance. Les données sur les endpoints Tanium sont stockées dans Salesforce en tant qu'objets d'Actif. Pour afficher des informations sur les endpoints gérés par Tanium dans Salesforce, vous pouvez les afficher comme Actifs.

## Aperçu de Work.com

Le Centre de service informatique fait partie de la suite de solutions Work.com. Work.com est la plateforme d'expérience employé complète pour le monde du travail en tout lieu. Work.com est construit sur la plateforme Salesforce et permet aux employés de réussir depuis n'importe quel endroit dans lequel ils travaillent.

Lorsque vous souscrivez au Centre de service informatique, vous obtenez également Employee Workspace et Employee Concierge. Ces produits permettent aux employés d'ouvrir des cas qui sont envoyés à des agents dans le Centre de service informatique.

## À propos d'Employee Workspace

Avec Employee Workspace, offrez à vos employés une expérience intégrée et favorisez la productivité et la collaboration des employés. Employee Workspace fournit un hub central pour les outils et ressources dont vos employés ont besoin pour travailler à partir de n'importe quel endroit.

PLUS D'INFORMATIONS

[Docs Work.com : Employee Workspace](#)

## À propos d'Employee Concierge

Employee Concierge est une extension d'Employee Workspace qui comprend une base de connaissances consultable et un système de ticket, afin que les employés puissent trouver des solutions et obtenir de l'aide quand ils en ont besoin.

### PLUS D'INFORMATIONS

[Docs Work.com : Employee Concierge](#)

## Langues prises en charge

L'interface utilisateur du Centre de service informatique est traduite dans les langues suivantes :

- Chinois - Simplifié : zh\_CN
- Chinois - Traditionnel : zh\_TW
- Néerlandais : nl
- Français : fr
- Allemand : de
- Italien : it
- Japonais : ja
- Coréen : ko
- Portugais (Brésil) : pt\_BR
- Espagnol : es

# Gagner en efficacité organisationnelle

Les quatre étapes clés de la gouvernance organisationnelle pour optimiser la valeur fournie par Centre de service informatique sont les suivantes :

- Aligner la planification stratégique sur les objectifs commerciaux. Voir [Planification stratégique à la page 11](#).
- Définir des rôles et responsabilités distincts. Voir [Graphique RACI à la page 11](#).
- Suivre la maturité opérationnelle. Voir [Valeurs opérationnelles à la page 13](#).
- Valider l'alignement transversal. Voir [Alignement organisationnel à la page 13](#).

## Planification stratégique

Élaborez une feuille de route stratégique pour aligner le Centre de service informatique en tant que source unique de vérité au cœur de toutes les activités de gestion des services informatiques (ITSM) et d'expérience des employés dans votre organisation. Ces activités doivent être alignées sur les objectifs commerciaux, avec l'adhésion des principales parties prenantes. Ces activités comprennent, mais sans s'y limiter, ce qui suit :

- Mise à jour des accords de niveau de service (SLA) et alignement des activités sur les ressources clés pour les activités ITSM (connues dans le Centre de service informatique comme les jalons) sur l'ensemble du Service Desk et dans toutes les équipes de résolution.
- Alignement sur les workflows clés de gestion des incidents à l'intérieur et à l'extérieur du Service Desk.
- Identification du personnel clé qui aura besoin d'un accès et d'une formation, ainsi que d'un mécanisme continu pour former les nouveaux arrivants.
- Fourniture et réévaluation périodiques de la structure de votre programme du Centre de service informatique pour déterminer s'il atteint les objectifs organisationnels et s'il présente des opportunités d'amélioration. Les lacunes de processus et de gouvernance peuvent causer des problèmes en cascade.
- Évaluation des exigences en matière de rapports, y compris la segmentation des différents rapports et quantités d'informations pour les différentes équipes de résolution, les leaders et les parties prenantes.

## Graphique RACI

Un graphique RACI identifie l'équipe ou la ressource qui est responsable, rend des comptes, est consultée et est informée, et sert de directive pour décrire les activités essentielles dans les équipes du Service Desk et les équipes de résolution dans le programme ITSM par le biais du Centre de service informatique. Chaque organisation a des processus commerciaux et des exigences d'organisation informatique spécifiques. Le tableau suivant représente le point de vue du Centre de service informatique sur la manière dont les organisations doivent aligner les ressources fonctionnelles sur la gestion des incidents et l'exécution des demandes de service. Utilisez le tableau suivant comme exemple de référence.

| Tâche                                    | Service Desk | Gestion du centre de service | Équipe de résolution | Utilisateur | Justification                                                                                                                                                                                                           |
|------------------------------------------|--------------|------------------------------|----------------------|-------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Journal et catégorisation des incidents  | R            | -                            | A                    | I           | Le Service Desk est souvent l'admission d'un ticket, mais l'équipe qui résout le ticket assure une catégorisation appropriée. (Dans certains cas, le Service Desk peut être la personne chargée de résoudre le ticket.) |
| Affectation d'incident                   | R            | I                            | A                    | -           | L'équipe responsable du dépannage et de la résolution du ticket est chargée de la gestion des incidents.                                                                                                                |
| Enquête et diagnostic d'incident         | A            | I                            | R                    | C           | Le Service Desk effectue une analyse initiale des tickets entrants, ce qui permet également au Centre de service informatique d'étudier des modèles.                                                                    |
| Résolution et récupération des incidents | I            | -                            | A                    | C/I         | L'équipe de résolution identifiée est chargée de la restauration du service lorsqu'un incident se produit.                                                                                                              |
| Examen et clôture de l'incident          | R            | I                            | A                    | C/I         | Lorsqu'un ticket est indiqué comme résolu, l'utilisateur peut confirmer la résolution avant la clôture du ticket. La clôture finale du ticket est automatique et appartient à l'équipe de résolution.                   |
| Surveillance du SLA                      | R            | A                            | R                    | -           | La direction du Service Desk est chargée de confirmer l'adhésion aux jalons (SLA) et de déterminer quelles sont les modifications nécessaires.                                                                          |

| Tâche                    | Service Desk | Gestion du centre de service | Équipe de résolution | Utilisateur | Justification                                                                                                                                                               |
|--------------------------|--------------|------------------------------|----------------------|-------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Gestion de la conformité | -            | R                            | A/I                  | C/I         | Les équipes de résolution doivent ajouter suffisamment d'informations dans un ticket pour faire face à l'examen minutieux d'un audit, la direction assurant la supervision. |

#### Workflow Incident



#### Workflow Requête



## Alignement organisationnel

Les organisations qui prospèrent utilisent le Centre de service informatique à travers des silos fonctionnels comme une plateforme commune pour l'ITSM et l'engagement des employés, avec des actions alimentées par Tanium. Tanium fournit un schéma de données commun qui permet aux équipes de sécurité, d'exploitation et de risque/conformité d'assurer des actions sur un ensemble commun de faits fournis par une plateforme unifiée. Cela peut également permettre de prendre des mesures par le biais de la plateforme Tanium pour atténuer les problèmes connus sur des endpoints supplémentaires, améliorer l'expérience utilisateur et prévenir les futurs tickets.

Si l'organisation n'est pas alignée et engagée à exécuter l'ITSM, l'expérience des employés et des actions supplémentaires par le biais du Centre de service informatique, des ensembles de données concurrents et un manque de vision globale de l'ensemble de l'entreprise en matière de résolution des problèmes et d'efficacité opérationnelle se produiront.

## Valeurs opérationnelles

### Maturité de la gestion des incidents du Centre de service informatique et de l'exécution des demandes de service

La gestion réussie d'un programme ITSM comprend l'opérationnalisation de la technologie et la mesure du succès grâce à des valeurs clés de référence. Les quatre processus clés pour mesurer et guider la maturité opérationnelle de votre programme de Centre de service informatique sont les suivants :

| Processus   | Description                                                                                                                                                                                                                     |
|-------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Utilisation | comment et quand Centre de service informatique au niveau de l'ITSM et de l'expérience des employés dans votre organisation (par exemple, s'il s'agit du seul outil d'enregistrement ou de l'un des nombreux outils disparates) |

| Processus                 | Description                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|---------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Automatisation            | quel est le degré Centre de service informatique d'automatisation au sein de votre organisation, y compris en ce qui concerne la résolution automatique des cas d'assistance et les actions automatisées des cas d'assistance.                                                                                |
| Intégration fonctionnelle | quel est Centre de service informatique le degré d'intégration avec les groupes de résolution au sein du service informatique, tels que les opérations, la sécurité et le Service Desk, ainsi que les intégrations avec des outils externes tels qu'une base de données de gestion des configurations (CMDB). |
| Rapports                  | comment les rapports KPI de l'ITSC sont automatisés et dans quelle mesure ces rapports sont adaptés aux différents publics et différentes parties prenantes.                                                                                                                                                  |

## Valeurs de référence

En plus des processus clés de gestion des incidents Centre de service informatique et d'exécution des demandes de service, les deux valeurs de référence clés qui s'alignent sur la maturité opérationnelle du programme Centre de service informatique pour atteindre une valeur et une réussite maximales sont les suivantes.

| Valeurs exécutives | Temps moyen de résolution (MTTR)                                                                                                                                                                                  | Taux de conformité SLA                                                                              | Tickets résolus automatiquement                                                                                                                                                                                                                                                                       | Actions prises à partir des tickets                                                                                                                                                                                               |
|--------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Description        | Temps moyen nécessaire pour résoudre un ticket en cours. Cette valeur peut être segmentée par des entrées supplémentaires telles que la gravité de l'incident, l'équipe de résolution ou une personne spécifique. | Pourcentage de tickets clôturés qui correspondent à des accords de niveau de service (SLA) publiés. | Nombre de tickets créés au moyen d'une action dans le Centre de service informatique pour résoudre de manière proactive les problèmes avec un ou plusieurs endpoints. Ces tickets sont créés et automatiquement résolus afin de conserver les cas à des fins d'audit et de gestion des modifications. | Nombre d'actions individuelles effectuées par tous les agents au moyen de la console du Centre de service informatique. Cette valeur peut être segmentée par des données supplémentaires telles que l'équipe et le type d'action. |
| Instrumentation    | Instrumentation (Temps total passé sur les tickets)/ (Nombre de tickets dans une certaine période)                                                                                                                | Booléen/Pourcentage : (SLA respecté = Oui)/Nombre total de tickets                                  | Nombre de tickets avec un délai de résolution = 0 dans une période donnée.                                                                                                                                                                                                                            | Nombre d'actions prises pour un ticket, séparées par type, dans une période donnée.                                                                                                                                               |



| Valeurs exécutives                   | Temps moyen de résolution (MTTR)                                                                                                                                | Taux de conformité SLA                                               | Tickets résolus automatiquement                                                                                                                                                                                                                                              | Actions prises à partir des tickets                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|--------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Pourquoi cette valeur est importante | La mesure du temps réel nécessaire pour résoudre un ticket, en moyenne, est un indicateur clé de l'efficacité de l'ITSM et de la satisfaction des utilisateurs. | Déterminer si les références de performance fixées sont satisfaites. | Une action effectuée à partir du Centre de service informatique, comme la distribution de logiciels, génère un ticket qui est automatiquement résolu. Chacun de ces tickets est un incident qui a été évité, réduisant le MTTR et augmentant l'efficacité organisationnelle. | La capacité à prendre des mesures à partir des tickets est un facteur de différenciation clé du Centre de service informatique. Les clients qui forment leur personnel d'assistance à la prise de mesures à partir de tickets réduisent le MTTR, améliorent la satisfaction des utilisateurs et préviennent les incidents futurs. |

Utilisez le tableau suivant pour déterminer le niveau de maturité de Centre de service informatique dans votre organisation.

|           |             | Niveau 1<br>(Amélioration<br>requis)                                                                                                 | Niveau 2<br>(Inférieure à la<br>moyenne)                                                                           | Niveau 3<br>(Moyenne)                                                                                      | Niveau 4<br>(Au-dessus de<br>la moyenne)                                                                                                                                                               | Niveau 5<br>(Optimisé)                                                                                                                                                                                       |
|-----------|-------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Processus | Utilisation | Plusieurs outils ITSM concurrents utilisés sans délimitation claire ou utilisation cohérente. Toutes les corrections sont réactives. | Cadres appliqués avec des processus incohérents. Pas plus de deux outils ITSM utilisés dans l'ensemble du domaine. | Cadres appliqués avec des processus reproductibles. Un outil ITSM unique sert de système d'enregistrement. | Cadres appliqués avec des examens réguliers de l'efficacité. Un outil ITSM unique est utilisé. Des processus optimisés et automatisés le cas échéant. Le support proactif complète le support réactif. | Une prestation de services flexible et centrée sur le client grâce à un outil ITSM unique et des processus reproductibles et automatisés qui sont régulièrement mesurés et optimisés grâce aux rapports KPI. |

|  |                | Niveau 1<br>(Amélioration<br>requis)                                                          | Niveau 2<br>(Inférieure à la<br>moyenne)                                                                                                                 | Niveau 3<br>(Moyenne)                                                                          | Niveau 4<br>(Au-dessus de<br>la moyenne)                                                                                                                                                                              | Niveau 5<br>(Optimisé)                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|--|----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | Automatisation | Aucune<br>automatisation ;<br>l'intégralité de la<br>résolution du<br>ticket est<br>manuelle. | Comprendre et<br>hiérarchiser les<br>actions qui<br>peuvent être<br>prises à partir<br>des tickets.<br>Rapports KPI<br>définis pour<br>l'automatisation. | Résolution<br>automatique des<br>tickets disponible<br>et protégée par<br>un RBAC<br>approprié | La création et la<br>clôture<br>automatiques de<br>tickets sont<br>intégrées aux<br>processus pour<br>certains tickets,<br>suivis au moyen<br>du contrôle des<br>modifications<br>comme<br>modifications<br>standard. | La création et la<br>clôture<br>automatiques de<br>tickets sont<br>intégrées aux<br>processus pour<br>certains tickets,<br>suivis au moyen<br>du contrôle des<br>modifications<br>comme<br>modifications<br>standard.<br>L'acheminement<br>des tickets se fait<br>de manière plus<br>automatique en<br>fonction des<br>workflows. |

|  |                              | Niveau 1<br>(Amélioration<br>requis)                                                                          | Niveau 2<br>(Inférieure à la<br>moyenne)                                                                                                                | Niveau 3<br>(Moyenne)                                                                                                                                                            | Niveau 4<br>(Au-dessus de<br>la moyenne)                                                                                                                                                                                | Niveau 5<br>(Optimisé)                                                                                                                                                                                                               |
|--|------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | Intégration<br>fonctionnelle | S.O.                                                                                                          | Rapports<br>internes<br>exploités pour<br>obtenir des<br>valeurs de<br>référence pour<br>les KPI                                                        | Rapports KPI<br>créés. Personnel<br>d'assistance<br>compétent formé<br>pour fournir des<br>automatisations<br>de ticket par le<br>biais du Centre<br>de service<br>informatique. | Les rapports KPI<br>sont<br>automatiquement<br>générés et<br>configurés pour<br>être envoyés aux<br>parties prenantes<br>à des intervalles<br>identifiés.<br>Intégrés à<br>d'autres outils<br>clés de<br>l'organisation | Surveillance en<br>temps réel pour<br>alerter d'un<br>service<br>potentiellement<br>problématique<br>(pic de ticket)                                                                                                                 |
|  | Rapports                     | Les rapports<br>sont uniquement<br>ponctuels et ne<br>permettent pas<br>d'identifier<br>activement les<br>KPI | Les KPI sont<br>identifiés et<br>suivis de<br>manière<br>irrégulière pour<br>identifier les<br>lacunes au<br>niveau de la<br>prestation de<br>services. | Automatisés :<br>Rapports KPI<br>pour Service<br>Desk uniquement                                                                                                                 | Automatisés : Les<br>rapports KPI sont<br>envoyés aux<br>principales<br>parties prenantes<br>par le<br>DSI/Responsable<br>informatique, aux<br>groupes de<br>résolution et au<br>Service Desk.                          | Automatisés : Les<br>rapports KPI sont<br>personnalisés et<br>spécialisés et<br>envoyés aux<br>principales<br>parties prenantes<br>par le<br>DSI/Responsable<br>informatique, aux<br>groupes de<br>résolution et au<br>Service Desk. |

|         |                                        | Niveau 1<br>(Amélioration<br>requis) | Niveau 2<br>(Inférieure à la<br>moyenne)                            | Niveau 3<br>(Moyenne)                             | Niveau 4<br>(Au-dessus de<br>la moyenne)                                                                           | Niveau 5<br>(Optimisé)                                                                 |
|---------|----------------------------------------|--------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|
| Valeurs | Temps moyen de<br>résolution (MTTR)    | Non mesuré                           | Mesuré en<br>agrégat                                                | Mesuré par<br>l'équipe                            | Mesuré par<br>équipe et gravité                                                                                    | Mesuré par<br>équipe, gravité et<br>type de ticket                                     |
|         | Taux de<br>conformité au SLA           | Non mesuré -<br>Aucun SLA            | Non mesuré -<br>SLO (objectifs<br>de niveau de<br>service) en place | > 50 %                                            | < 75 %                                                                                                             | > 95 %<br>SLA mesurés en<br>fonction de la<br>gravité des<br>incidents et<br>optimisés |
|         | Tickets résolus<br>automatiquement     | 0-5 %                                | 5-10%                                                               | 10-15%                                            | 15-20%                                                                                                             | 20-25%                                                                                 |
|         | Actions prises à<br>partir des tickets | 0 - Non<br>configuré                 | 0 - Non<br>configuré                                                | Certaines<br>actions, limitées<br>au Service Desk | Tous les groupes<br>de résolution ont<br>accès, toutes les<br>actions<br>disponibles ne<br>sont pas<br>approuvées. | Toutes les actions<br>disponibles<br>approuvées et<br>prises                           |

# S'authentifier avec Tanium as a Service

Authentifiez votre ID utilisateur Salesforce avec Tanium as a Service (TaaS) pour avoir la permission d'afficher et d'exploiter les actifs dans le Centre de service informatique.

Si vous ne vous connectez pas pendant 30 jours ou plus, vous devez répéter ces étapes.

1. Pour ouvrir le Centre de service informatique, connectez-vous à votre organisation Salesforce et utilisez l'App Launcher (Lanceur d'applications) pour rechercher et sélectionner le **IT Service Center (Centre de service informatique)**.
2. À partir du menu IT Service Center (Centre de service informatique), accédez à **Settings (Paramètres) > Tanium (Tanium)**.
3. Cliquez sur **Initiate Current User Auth Flow (Initier le flux d'authentification de l'utilisateur actuel)**.
4. Dans la page qui s'affiche, cliquez sur **Authorize (Autoriser)**.
5. La date d'expiration sous **Current User Authorization (Autorisation de l'utilisateur actuel)** est mise à jour.

**Settings**

▼ **Tanium Configuration**

Specify the URL and credentials provided to you by Tanium.

\* Tanium URL

☐ Use Custom Tanium API URL

**Current User Authentication**

Token expires on 2/19/2021 at 12:11:28 AM

☐ Use Custom API Token for Current User

[Initiate Current User Auth Flow](#)

**Service User Authentication**

Token expires on 2/19/2021 at 4:43:57 PM

☐ Use Custom API Token for Service User

[Initiate Service User Auth Flow](#)

[Test Configuration](#)

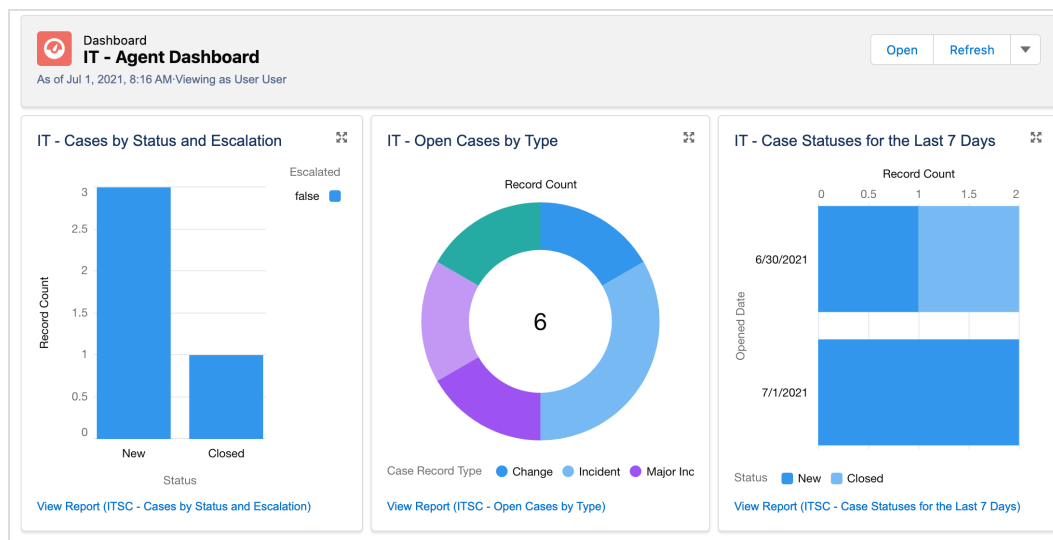
# Gérer les cas informatiques

Lorsque les employés ont créé des tickets dans Employee Concierge, un agent informatique peut gérer les cas à partir du Centre de service informatique. Le tableau de bord de l'agent informatique fournit des rapports interactifs avec des tendances et des informations sur vos cas informatiques internes. Vous pouvez afficher les cas informatiques par statut, type, date d'ouverture, etc.

En tant qu'agent informatique, vous pouvez gérer des tickets informatiques, afficher des informations sur les ordinateurs des utilisateurs finaux et gérer les ordinateurs des utilisateurs finaux en déployant des logiciels ou des actions de performance.

## Afficher le tableau de bord de l'agent informatique

Affichez le tableau de bord de l'agent informatique sur la page d'accueil lorsque vous ouvrez le Centre de service informatique. Le tableau de bord donne un résumé de tous les cas ouverts.



## Afficher les cas

Pour afficher les cas plus en détail, accédez au menu IT Service Center (Centre de service informatique), puis cliquez sur

**Cases (Cas)**. Cliquez sur le menu  de la page des cas pour passer à différents affichages de dossiers, tels que **My Open Cases (Mes cas ouverts)**, **All Open Cases (Tous les cas ouverts)**, **Open Incident (Cases d'incident ouverts)**, etc.

## Incident

Un incident est un cas lié à un problème qu'un utilisateur rencontre, tel qu'une interruption des opérations, des services ou des fonctions.

Les employés de l'utilisateur final peuvent utiliser Employee Concierge pour créer un ticket concernant les problèmes qu'ils rencontrent, tels que les problèmes avec le logiciel sur leur ordinateur personnel, ce qui déclenche un type d'enregistrement de cas d'incident.

Une fois le ticket créé, l'agent informatique peut utiliser le Centre de service informatique pour résoudre le ticket en affichant des informations sur l'actif associé et en prenant des mesures sur l'ordinateur associé, telles que la clôture d'un processus ou le déploiement d'un logiciel.

## À PROPOS DES CAS D'INCIDENT

**Créé par type d'utilisateur :** Employé

**Phases :** Nouveau > En cours > En attente > Transféré > Résolu > Clôturé

**Modèles de cas par défaut :** Forcer la clôture du processus, Redémarrer l'Endpoint, Redémarrer le service, Démarrer le service, Arrêter le service, Clôturer le processus

Si vous créez un incident au nom d'un utilisateur final, vous devez résoudre et clôturer le ticket. L'utilisateur final peut uniquement résoudre et clôturer les tickets qu'il a ouverts.

1. Dans la page d'accueil du Centre de service informatique, cliquez sur l'onglet **Cases (Cas)**. Cliquez sur **New (Nouveau)**.
2. Choisissez le type d'enregistrement du cas **Incident (Incident)**.
3. Cliquez sur **Save (Enregistrer)**.

## Incident majeur

Journalisez un ticket pour une perte ou une perturbation majeure des opérations, des services ou des fonctions.

### À propos des cas d'incident

**Créé par type d'utilisateur :** Administrateur, Agent informatique

**Phases :** Nouveau > En cours > Résolu > Examen et post-mortem > Clôturé

### Créer un incident majeur

1. Dans la page d'accueil du Centre de service informatique, cliquez sur l'onglet **Cases (Cas)**. Cliquez sur **New (Nouveau)**.
2. Choisissez le type d'enregistrement du cas **Major Incident (Incident majeur)**.
3. Remplissez les informations associées au cas.
4. Cliquez sur **Save (Enregistrer)**.



# Problème

Vous pouvez créer un ticket de problème si vous avez un incident qui fait partie d'un problème plus important qui doit faire l'objet d'une enquête.

Un problème est un cas qui affecte quelque chose de plus important qu'un utilisateur unique, tel qu'un problème systémique qui se produit au fil du temps et qui doit faire l'objet d'une enquête pour l'analyse des causes profondes.

Par exemple, de nombreux utilisateurs signalent des problèmes récurrents de latence du système, mais la cause première de ces problèmes est indéterminée. Vous pouvez associer tous les incidents créés par ces utilisateurs à un problème, et continuer à analyser les cas en tant que groupe.

## À PROPOS DES CAS PROBLÉMATIQUES

**Créé par type d'utilisateur :** Agent informatique

**Phases :** Nouveau > Analysé > Solution documentée > Erreur connue > Modification créée > Résolu > Clôturé

1. Dans la page d'accueil du Centre de service informatique, cliquez sur l'onglet **Cases (Cas)**. Cliquez sur **New (Nouveau)**.
2. Choisissez le type d'enregistrement de cas **Problem (Problème)**. Cliquez sur **Save (Enregistrer)**.

## Documenter l'erreur connue ou le service

Vous pouvez créer une erreur connue ou des connaissances de service pour documenter un problème dans un article de connaissance. Après avoir créé un article d'erreur connue, l'article est joint à tous les cas associés au problème. Cet article reste à l'état de brouillon et n'est pas visible pour les autres utilisateurs jusqu'à sa publication.

Pour permettre à tous les utilisateurs de voir les erreurs connues, demandez à votre administrateur de configurer les workflows de publication. Pour plus d'informations, voir *Créer des workflows de publication pour documenter les erreurs connues et les le service* dans le [Guide d'administration du Centre de service informatique](#).

1. Dans le cas du problème, cliquez sur **Create Know Error (Documenter une erreur connue)** ou **Create Service Knowledge (Documenter le service)**.
2. Saisissez un titre, une URL, des détails et une solution de contournement. Cliquez sur **Save (Enregistrer)**.
3. Pour rendre l'article de connaissance visible aux autres utilisateurs, vous devez publier l'article. Pour publier un article de connaissance, consultez [Aide de Service Cloud : Publier des articles et des traductions](#).
4. Vous pouvez voir les cas associés à un article de connaissance lorsque vous modifiez l'article dans Connaissance Salesforce.

## Modification

Suivre les modifications qui doivent être apportées à une organisation. Ces modifications doivent généralement faire l'objet d'une discussion et d'un processus d'approbation par un comité d'approbation des changements (CAB) avant d'être mises en œuvre.

Un cas de modification est destiné à un système existant qui nécessite des approbations avant d'être mis à jour. Il peut y avoir des règles d'approbation et des workflows requis pour passer à une résolution.

### PERMISSIONS D'UTILISATEUR

| Permissions utilisateur nécessaires                                 |                                                                                                                                             |
|---------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Pour créer un cas de modification :                                 | Utilisateur de l'application du Centre de service informatique, ensembles des autorisations d'accès de base du calendrier des modifications |
| Pour ajouter des événements au calendrier des modifications :       | Modifiez l'ensemble de autorisations d'accès administrateur au calendrier                                                                   |
| Pour créer des règles de gestion des modifications personnalisées : | Modifiez l'ensemble de autorisations d'accès administrateur au calendrier                                                                   |

### À propos des cas de modifications

**Créé par type d'utilisateur :** Administrateur, Agent informatique

**Phases :** Nouveau > Demande de modification > Soumise pour approbation > Approuvée > Refusée > Résolue > Clôturée

### Créer un cas de modification

1. Dans la page d'accueil du Centre de service informatique, cliquez sur l'onglet **Cases (Cas)**. Cliquez sur **New (Nouveau)**.
2. Choisissez le type d'enregistrement de cas **Change (Modification)** de cas et remplissez les champs requis.
3. Cliquez sur **Save (Enregistrer)**. Une fois la modification créée avec les dates planifiées, celle-ci est ajoutée au calendrier des modifications.

### RÉSOLUDRE LES CONFLITS DE PLANIFICATION

Il se peut que vous ayez un conflit de planification si un événement existe déjà dans le calendrier des modifications à l'heure de début ou de fin prévue, ou si une règle de gestion des modifications est en place et nécessite que des modifications soient planifiées à une heure spécifique. Cliquez sur **View Change Calendar (Afficher le calendrier des modifications)** et résolvez le calendrier de votre dossier de modification puis enregistrez vos mises à jour. Pour plus d'informations sur le calendrier des modifications et les règles, voir [Gérer le calendrier des modifications à la page 25](#) et [Configurer les règles de gestion des modifications à la page 25](#).

## ÉVALUER LE RISQUE

Après avoir enregistré un cas de modification, le niveau de risque est déterminé en fonction des paramètres de score de risque de gestion des modifications. Les gestionnaires des modifications peuvent déterminer les champs qui contribuent à l'évaluation du risque. Pour plus d'informations, voir *Personnaliser les scores de risque* dans le [Guide d'administration du Centre de service informatique](#).

## Gérer le calendrier des modifications

Vous pouvez utiliser le calendrier des modifications pour configurer et visualiser les événements de modification planifiés.

### AFFICHER LE CALENDRIER DES MODIFICATIONS

- Pour afficher le calendrier des modifications, accédez au menu IT Service Center (Centre de service informatique), puis cliquez sur **Change Calendar (Calendrier des modifications)**.
- Pour personnaliser les types d'événements qui sont inclus dans l'affichage du calendrier, sélectionnez les types d'événements que vous souhaitez inclure.

Les types d'événements suivants sont inclus par défaut :

- Gel : Une heure planifiée à laquelle les modifications ne peuvent pas se faire.
- Modification : Une mise à jour jointe à un cas de modification.
- Modification de fenêtre : Un délai autorisé pour que les modifications soient faites.
- Panne : Une heure planifiée à laquelle un système n'est pas disponible.

### AJOUTER DES ÉVÉNEMENTS AU CALENDRIER DES MODIFICATIONS

Si vous disposez de l'autorisation Accès administrateur au calendrier des modifications, vous pouvez ajouter des événements au calendrier des modifications.

1. Accédez au menu IT Service Center (Centre de service informatique) et cliquez sur **Change Calendar (Calendrier des modifications)**.
2. Cliquez sur **New Event (Nouvel événement)**, **New Freeze (Nouveau gel)** ou **New Change Window (Nouvelle fenêtre de modification)**, selon le type d'événement que vous souhaitez créer.
3. Saisissez les informations de date et d'heure pour l'événement et cliquez sur **Save (Enregistrer)**.

## Configurer les règles de gestion des modifications

Le gestionnaire des modifications peut créer des règles pour les scénarios suivants :

- Règle des fenêtres de modification - Lorsqu'elles sont activées, les modifications doivent se produire pendant une fenêtre de modification définie.
- Règle de chevauchement de correspondance de champs - Pour un champ défini, autorisez un nombre maximum de correspondances pour une valeur sur d'autres cas de modification. Par exemple, vous pouvez autoriser un maximum de 3 modifications à planifier dans le champ Catégorie avec Matériel sélectionné.

- Règle de gel - Lorsqu'elle est activée, les modifications ne peuvent pas être planifiées pendant une période de gel.
- Règle de chevauchement - Lorsque cette option est activée, les chevauchements avec d'autres modifications sont renvoyés lorsque vous enregistrez le cas de modification.

Avec la règle, vous pouvez choisir d'avertir ou de renvoyer une erreur et d'empêcher la création du cas de modification.

1. Accédez au menu IT Service Center (Centre de service informatique) et cliquez sur **Change Management Rules (Règles de gestion des modifications)**.
2. Cliquez sur **New (Nouveau)** et choisissez le type de règle que vous souhaitez créer.
3. Remplissez les champs requis pour la règle. Pour activer la règle lorsque vous l'enregistrez, sélectionnez **Is Active (Est active)**.
4. Enregistrez vos modifications. Les conditions définies dans la règle sont immédiatement en vigueur pour tous les nouveaux cas de modification créés. Si vous devez désactiver une règle, vous pouvez la modifier pour désélectionner **Is Active (Est active)**.

## Demande

Une demande désigne une demande de service d'un utilisateur pour l'accès, les conseils, les informations, une modification standard ou une documentation. La demande n'est pas liée à des défaillances de l'infrastructure informatique.

### À propos des cas de demande

**Créé par type d'utilisateur :** Employé

**Modèles de cas par défaut :** Installer le logiciel, supprimer le logiciel, mettre à jour le logiciel

### Créer une demande

1. Dans la page d'accueil du Centre de service informatique, cliquez sur l'onglet **Cases (Cas)**. Cliquez sur **New (Nouveau)**.
2. Choisissez le type d'enregistrement de cas **Request (Demande)**.
3. Cliquez sur **Save (Enregistrer)**.

## Mettre à jour les cas

Modifiez le propriétaire, le type d'enregistrement ou faites remonter le cas.

### Modifier le propriétaire du cas

1. Ouvrez un cas, ou sélectionnez un ou plusieurs cas à partir d'un affichage de liste. Cliquez sur **Change Owner (Modifier le propriétaire)**.
2. Recherchez la personne à laquelle vous souhaitez attribuer le cas.

3. Pour envoyer une notification au nouveau propriétaire, sélectionnez **Send Notification Email (Envoyer un e-mail de notification)**. Cliquez sur **Submit (Soumettre)**.

## Modifier le type d'enregistrement

Si le cas a été créé avec le mauvais type d'enregistrement (par exemple, un utilisateur a créé un incident qui est en fait une demande), vous pouvez le mettre à jour dans le type approprié.

1. Pour mettre à jour le propriétaire d'un cas, cliquez sur , puis sur **Change Record Type (Modifier le type d'enregistrement)**.
2. Sélectionnez le nouveau type d'enregistrement puis cliquez sur **Next (Suivant)**.
3. Modifier le cas. Selon le type de cas que vous avez sélectionné, vous devrez peut-être mettre à jour les champs requis.

## Faire remonter le cas

Attribuer le cas à un utilisateur ou une file d'attente différente.

1. Dans le cas, cliquez sur l'onglet **Activity (Activité) > Escalation (Escalade)**.
2. Sélectionnez le dossier **Escalated (Escaladé)** et indiquez un **Escalation Reason (Motif d'escalade)**.
3. Définir le **Case Owner (Propriétaire du cas)**.
4. Cliquez sur **Save (Enregistrer)**. Lorsque le cas est remonté, il a le statut **Transferred (Transféré)**.

## Joindre des fichiers

1. Depuis votre cas, accédez à l'onglet **Attachments (Pièces jointes)**.
2. Pour ajouter des fichiers, cliquez sur **Upload Files (Télécharger des fichiers)** et sélectionnez des documents à partir de votre ordinateur.

## Suivre l'activité

Suivez l'activité d'un cas pour voir les modifications apportées à celui-ci, ou les actions qui ont été prises pour résoudre le cas.

## Afficher l'activité du cas

Dans un cas, vous pouvez afficher un flux des mises à jour qui ont été effectuées dans l'onglet **Activity (Activité)**.

## Commenter sur un cas

Vous pouvez collaborer sur le cas en ajoutant des commentaires de conversation dans la zone **Post (Publier)** de l'onglet **Activity (Activité)**. Pour plus d'informations sur la publication et la conversation, voir [Aide Salesforce : Aperçu de la publication](#) et [Aide Salesforce : @Mentionnez personnes et groupes dans les publications et commentaires](#).

## Suivre les mises à jour du cas

Cliquez sur **+ Follow (+ Suivre)** dans le cas pour obtenir des e-mails lorsque le cas est mis à jour.

## Suivre le travail lié

Utilisez les associations pour générer une liste d'incidents, de problèmes, de demandes, de modifications ou d'actifs associés à un cas.

Les cas peuvent être liés les uns aux autres par des associations. De nombreux incidents différents peuvent être liés à d'autres incidents, à un seul problème etc.

Les cas vers d'autres cas et les cas vers les éléments de configuration sont tous des relations multivoques.

### Élargir les détails du champ d'application

Dans la section **Scope Details (Détails du champ d'application)** des incidents et des incidents majeurs, vous pouvez afficher les incidents enfants, les éléments de configuration (CI) affectés et la durée du cas. Vous pouvez cliquer sur les liens pour afficher les détails.

The screenshot shows the 'Major Incident Case' interface. At the top, there's a header with a yellow folder icon, the text 'Case Major Incident Case', and action buttons: '+ Follow', 'Edit', 'Change Owner', 'Clone', and a dropdown arrow. Below the header is a table with case details: Case Number (00001031), Case Record Type (Major Incident), Service Provider (IT), Category, Subcategory, and Priority (Low). A progress bar below the table shows stages: New (selected), In Progress, Resolved, Review & Postmort..., and Closed. A button 'Mark Status as Complete' is on the right. The 'Scope Details' section is expanded, showing a 'Scope' icon and three boxes: 'Child Incidents' with the value '1' and a 'View All' link, 'Affected CIs' with the value '1' and a 'View All' link, and 'Duration' with the value '00:11:43:47'.

Les **Affected CI (CI affectés)** incluent les éléments de configuration qui sont directement liés au cas.

## Ajouter une tâche

Vous pouvez ajouter des tâches pour suivre les éléments de travail individuels associés au cas.

1. Dans le dossier, cliquez sur **Attachments (Pièces jointes)**. Dans la section **Open Activities (Ouvrir des activités)**, cliquez sur **New Task (Nouvelle tâche)**.
2. Ajoutez des détails sur la tâche, y compris la description, le statut, l'intervenant et la priorité. Enregistrez vos modifications.
3. Toutes les tâches ouvertes liées à un cas sont affichées dans la section **Open Activities (Ouvrir des activités)**. Lorsque vous terminez une tâche, elle est déplacée vers la section **Activity History (Historique de l'activité)**.

## Ajouter des associations

Dans l'onglet **Associations (Associations)**, cliquez sur **Add (Ajouter)** dans la catégorie pour laquelle vous souhaitez ajouter une association.

## Supprimer les associations

Cliquez sur la flèche vers le bas  à côté du cas, du problème, de la demande, de la modification ou de l'actif associé, puis sélectionnez **Remove (Supprimer)**.

# Résoudre un cas

Lorsque le travail concernant un cas est terminé, résolvez le cas.

Si vous créez un incident au nom d'un utilisateur final, vous devez résoudre et clôturer le ticket. L'utilisateur final peut uniquement résoudre et clôturer les tickets qu'il a ouverts.

1. Dans le cas, accédez à la section **Resolution Information (Informations de résolution)**.
2. Choisissez un **Resolution Type (Type de résolution)** et fournissez des détails sur la résolution, puis enregistrez vos modifications.
3. Dans la barre d'état du dossier, cliquez sur **Resolved (Résolu)**, puis sur **Mark as Current Status (Marquer comme statut actuel)**.

Les cas qui sont à l'état **Resolved (Résolu)** passent automatiquement à l'état **Closed (Clôturé)** après sept jours. Vous ne pouvez pas modifier ou rouvrir un cas clôturé.

## Clôturer un cas et tous les cas associés

1. Modifier le statut du cas en « Clôturé ». Dans la section Statut, cliquez sur **Closed (Clôturé)**, puis sur **Set as Current Status (Définir comme statut actuel)**.
2. Si le cas a des enregistrements associés, vous pouvez examiner une liste et choisir de clôturer les cas. Sélectionnez **Close Record(s) (Clôturer le ou les enregistrement(s))** et cliquez sur **OK (OK)**.

# Rechercher des éléments de configuration

Afficher les informations de l'ordinateur qui est associé à un cas.

Lorsqu'un utilisateur final ouvre un ticket, son nom d'utilisateur est enregistré dans le cadre du ticket et les informations de l'ordinateur associé sont récupérées. En tant qu'agent informatique, vous pouvez ensuite obtenir des informations sur l'ordinateur de l'utilisateur et prendre des mesures directement à partir de l'interface utilisateur du Centre de service informatique.

Les données que vous affichez sur l'ordinateur de l'utilisateur final dans le Centre de service informatique sont en direct de la base de données de gestion de la configuration (configuration management database, CMDB) dans Tanium. Cette fonctionnalité est activée par le logiciel Tanium Client qui s'exécute sur chaque endpoint. Ces clients renvoient des informations à Tanium as a Service (TaaS), notamment des informations sur le nom de l'ordinateur et le matériel, l'état actuel, le logiciel et les statistiques de performance. Ces informations sont stockées en tant qu'actifs dans le Centre de service informatique. Si l'utilisateur final éteint son ordinateur, vous pourrez voir les informations sur l'actif dans son dernier état connu.

Si vous modifiez les détails d'un actif dans le Centre de service informatique, les modifications que vous apportez seront vraisemblablement remplacées par de nouvelles données provenant de Tanium lorsque les données seront actualisées ultérieurement. De même, si vous supprimez un actif, mais qu'il existe toujours dans Tanium, l'élément d'actif sera recréé avec l'importation ultérieure de données.

## Afficher les détails du CI principal à partir d'un cas

Analysez les détails de l'ordinateur associé qui est joint au cas.

1. Dans le menu IT Service Center (Centre de service informatique), accédez à **Cases (Cas)** et cliquez sur un cas.
2. Développez les **détails du CI principal**. Passez en revue les informations sur l'ordinateur, les détails du matériel, l'état de la connectivité et les informations sur l'état, y compris le CPU, la mémoire et l'espace disque.
3. Si vous souhaitez actualiser les informations à l'aide du dernier statut de Tanium, cliquez sur Refresh  (Actualiser) à côté du champ **Data Last Updated (Données dernièrement mises à jour)**.

## Afficher tous les actifs

1. Pour afficher une liste de tous les actifs, accédez au menu IT Service Center (Centre de service informatique), puis sélectionnez **Assets (Actifs)**.
2. La liste affiche une liste des objets récemment consultés par défaut. Pour afficher une liste de tous les actifs, cliquez sur  puis sélectionnez **All Assets (Tous les actifs)**.
3. Cliquez sur le nom d'un actif pour afficher les détails. Cliquez sur l'onglet **Related (Associé)** pour afficher tous les cas associés à l'actif.



# Gérer la performance

Afficher l'état d'un actif, y compris les processus et services qui s'exécutent sur l'actif. Forcer l'arrêt des processus, démarrer ou arrêter les services du système, ou redémarrer complètement l'ordinateur.

Vous pouvez vous connecter directement uniquement à un endpoint qui a une adresse IPv4.

## Examiner les événements de santé

Dans un cas, cliquez sur **Primary CI Details (Détails du CI principal)** puis sur l'onglet **Health Events (Événements de santé)** pour examiner les événements de performance qui se sont produits au niveau de l'actif.

Le tableau suivant résume les types d'événements et les conditions par défaut qui déclenchent les événements depuis Tanium. Si vous souhaitez personnaliser ces déclencheurs d'événements, configurez des profils dans le module Tanium Performance dans votre instance Tanium en tant que service. Voir le [Guide d'utilisation de Tanium Performance : configuration des profils](#)

| Type d'événement     | Règles associées                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|----------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| CPU                  | L'une des conditions suivantes déclenche un événement : <ul style="list-style-type: none"><li>(Windows, Mac, Linux) Utilisation du CPU &gt; 90 % ET Temps Kernel &gt; 40 %</li><li>(Windows) Temps DPC &gt; 20 %</li><li>(Mac, Linux) Nombre moyen de charge de noyau CPU [15m] &gt; x 0,9</li></ul> |
| Mémoire disponible   | (Tous les systèmes d'exploitation - pendant au moins 10 minutes) <ul style="list-style-type: none"><li>Mémoire disponible &lt; 250 Mo</li><li>Mémoire disponible &lt; 10 %</li></ul>                                                                                                                 |
| Capacité du disque   | (Tous les systèmes d'exploitation) <ul style="list-style-type: none"><li>Capacité de disque &lt; 500 Mo</li><li>Capacité disque &lt; 10 %</li></ul>                                                                                                                                                  |
| Latence du disque    | (Tous les systèmes d'exploitation - pendant au moins 10 minutes) <ul style="list-style-type: none"><li>Latence de lecture &lt; 250 ms</li><li>Latence d'écriture &lt; 10 %</li></ul>                                                                                                                 |
| Pannes d'application | (Windows) Toute panne d'application qui se produit                                                                                                                                                                                                                                                   |

| Type d'événement  | Règles associées                              |
|-------------------|-----------------------------------------------|
| Pannes du système | (Windows) Une panne du système qui se produit |

## Redémarrer le système d'exploitation

Si un redémarrage du système d'exploitation est nécessaire pour résoudre le problème, vous pouvez lancer le redémarrage à partir du Centre de service informatique.

1. Dans le dossier, cliquez sur l'onglet **Primary CI Details (Détails du CI principal)**, puis sur **Activity (Activité)**.
2. Pour redémarrer le système d'exploitation de l'ordinateur, cliquez sur **Restart Asset (Redémarrer l'actif)**.

## Arrêter un processus

Si un processus utilise trop de CPU ou de mémoire, vous pouvez envisager d'arrêter le processus pour résoudre les problèmes de performances.

Pour tester la fonctionnalité d'arrêt d'un processus, démarrez un processus de test sur l'endpoint.

1. Dans le cas, cliquez sur l'onglet **Primary CI Details (Détails du CI principal)** puis sur **Activity (Activité)**. Examinez la liste des processus actifs.
2. Triez la liste des processus actifs en cliquant sur la colonne **CPU (CPU)** ou **Memory (Mémoire)**.
3. Arrêter les processus individuels. Pour demander l'arrêt du processus ou du service, cliquez sur  sur la ligne puis sélectionnez **Terminate Process (Arrêter le processus)**. Pour forcer l'arrêt du processus, sélectionnez **Force Terminate Process (Forcer l'arrêt du processus)**.

## Gérer les services du système

Vous pouvez démarrer, arrêter ou redémarrer les services du système pour résoudre les problèmes.

1. Dans le cas, cliquez sur l'onglet **Primary CI Details (Détails du CI principal)** puis sur **Activity (Activité)**. Examinez la liste des services du système.
2. Arrêtez, redémarrez ou démarrez des services. Cliquez sur  sur la ligne et sélectionnez l'action sur le service que vous souhaitez effectuer.

# Déployer le logiciel

Vous pouvez vérifier le logiciel existant sur l'ordinateur - est-il obsolète, doit-il être mis à jour ou supprimé ? En quelques clics, vous pouvez déployer des actions qui installent, mettent à jour ou désinstallent des logiciels.

## Gérer les logiciels obsolètes

Vérifiez l'actif pour tout logiciel qui doit être mis à jour et déployez les mises à jour logicielles.

1. Dans le cas, cliquez sur l'onglet **Primary CI Details (Détails du CI principal)**, puis sur **Software (Logiciel)**.
2. Cliquez sur **Manage Out of Date Software (Gérer les logiciels obsolètes)** et consultez la liste des mises à jour logicielles disponibles. Sélectionnez les titres de mise à jour que vous souhaitez installer. Cliquez sur **Next (Suivant)**.
3. Choisissez si vous souhaitez redémarrer l'endpoint après l'exécution de la mise à jour, puis cliquez sur **Deploy (Déployer)**.
4. Cliquez sur l'onglet **Feed (Flux)** dans le cas pour examiner la liste des activités pour le déploiement.

## Installer un nouveau logiciel

Installer un nouveau logiciel sur l'actif.

1. Dans le cas, cliquez sur **Primary CI Details (Détails du CI principal)**, puis sur **Software (Logiciel)**.
2. Cliquez sur **Install New Software (Installer un nouveau logiciel)** et consultez la liste des logiciels disponibles dans le catalogue d'applications Tanium. Sélectionnez les titres des logiciels que vous souhaitez installer. Cliquez sur **Next (Suivant)**.
3. Choisissez si vous souhaitez redémarrer l'endpoint après l'exécution de la mise à jour, puis cliquez sur **Deploy (Déployer)**.
4. Cliquez sur l'onglet **Feed (Flux)** dans le cas pour examiner la liste des activités pour le déploiement.

## Supprimer un logiciel

Désinstaller un logiciel de l'actif.

1. Dans le cas, cliquez sur l'onglet **Primary CI Details (Détails du CI principal)**, puis sur **Software (Logiciel)**.
2. Cliquez sur **Remove Software (Supprimer le logiciel)** et consultez la liste des logiciels disponibles qui peuvent être supprimés de l'endpoint. Sélectionnez les titres de logiciels que vous souhaitez supprimer. Cliquez sur **Next (Suivant)**.
3. Choisissez si vous souhaitez redémarrer l'endpoint après l'exécution de la mise à jour, puis cliquez sur **Deploy (Déployer)**.
4. Cliquez sur l'onglet **Feed (Flux)** dans le cas pour examiner la liste des activités pour le déploiement.

# Automatiser le Centre de service informatique avec des flux

Utilisez des flux pour automatiser des tâches informatiques spécifiques telles que le déploiement de packages ou de logiciels, en fonction d'un ensemble de conditions.

## Flux par défaut

Les flux suivants sont inclus par défaut avec le Centre de service informatique. Pour modifier les flux à partir de Setup (Configuration), saisissez  dans la boîte Recherche rapide, puis sélectionnez **Flows (Flux)**.

### ITSC - Clôture automatique des cas

Une action déclenchée à 12h00 clôture tous les incidents et demandes qui ont été résolus au cours des sept derniers jours.

### ITSC - Notifications de cas

Une action déclenchée lorsqu'un statut est modifié sur un cas de problème qui envoie un e-mail pour informer les utilisateurs des cas d'incident associés.

### ITSC - Propriétaire du cas modifié

Action déclenchée lorsqu'un enregistrement d'incident ou de cas de demande est enregistré. Si le propriétaire du cas a changé, l'action définit le statut du cas sur **Transferred (Transféré)**.

### ITSC - Approbation de la modification

Action déclenchée qui s'exécute après l'enregistrement d'un dossier de modification et sa soumission pour approbation.

### ITSC - Définir le cas sur Erreur connue

Une action déclenchée lorsqu'une erreur connue est créée, qui modifie le statut du problème en **Known Problem (Problème connu)**.

### ITSC - Partager les commentaires

Une action déclenchée lorsqu'un statut d'incident est modifié en « résolu » et copie les commentaires de l'incident résolu vers les incidents associés.

## Actions de flux

Vous pouvez créer des flux avec les actions de flux suivantes lorsque le Centre de service informatique est installé :

### **Copier le flux actuel vers les cas associés**

Copie les commentaires du fil de discussion dans les cas associés.

### **Rechercher l'actif principal par utilisateur**

Renvoyer une liste des actifs et des informations de base qui répertorient l'adresse e-mail spécifiée en tant qu'utilisateur principal.

### **Déployer un package**

Déployez un package Tanium sur un actif. Ce package inclut généralement un script et un ensemble de fichiers qui s'exécutent sur l'actif en tant qu'action Tanium.

### **Gérer les déploiements de logiciels**

Installez, mettez à jour ou supprimez des packages logiciels sur un actif spécifié.

### **Demander des informations sur l'actif**

Renvoyer les valeurs de champ pour l'actif sélectionné.

### **Trouver les logiciels applicables**

Déterminer les mises à jour logicielles qui sont disponibles pour un ensemble sélectionné d'actifs.

### **Envoyer un e-mail aux propriétaires des cas associés**

Envoyer un e-mail aux propriétaires des cas associés.

## **Créer un flux du Centre de service informatique**

1. Dans Setup (Configuration), accédez à **Process Automation (Automatisation des processus) > Flows (Flux) > New Flow (Nouveau flux)**.
2. Choisissez le type de déclencheur que vous souhaitez utiliser pour votre flux. À des fins de test, choisissez **Autolaunched Flow (No Trigger) (Flux automatique (Aucun déclenchement))**.
3. Faites glisser une action à votre flux. Cliquez sur **IT Service Center (Centre de service informatique)** pour afficher les actions disponibles.

## **Plus d'informations**

[Automatisez vos processus d'entreprise : Flux](#)

# Optimiser les valeurs du Centre de service informatique

Le tableau suivant répertorie les facteurs contribuant à expliquer pourquoi il est possible que les valeurs n'atteignent pas vos objectifs et les mesures correctives que vous pouvez prendre.

## Temps moyen de résolution (MTTR)

Le temps moyen de résolution par propriétaire de cas est inclus comme rapport dans le Centre de service informatique. Dans le menu IT Service Center (Centre de service informatique), cliquez sur **Reports (Rapports) > ITSC - Mean Time to Resolution (ITSC - Temps moyen de résolution)**.

| Facteur contribuant                 | Action(s) corrective(s)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Gravité non saisie                  | <ul style="list-style-type: none"><li>Saisissez la gravité et considérez tous les tickets dans leur ensemble pour obtenir une image la plus complète possible du succès global du programme.</li><li>Séparez le MTTR par gravité pour obtenir des informations plus spécifiques sur les performances du programme ITSM.</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                   |
| Aucun processus d'incident critique | <p>Un incident critique affecte des sites ou des infrastructures clés qui ont des effets sur l'ensemble d'une organisation.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>Signaler les incidents critiques dans le Centre de service informatique et suivre les incidents critiques en tant que mesure distincte. Si vous ne suivez pas les incidents critiques en tant que valeur distincte, ils sont comptabilisés dans les mêmes compartiments que les autres incidents qui, bien qu'ayant un impact, n'affectent pas l'organisation à un degré semblable.</li></ul> |
| Alignement d'objectif imprécis      | <p>Définir des objectifs clairs qui sont compris par toutes les parties prenantes informatiques clés permettra d'établir un sens commun de l'objectif. La planification stratégique est importante pour la réussite d'un programme ITSM, car elle fournit le pourquoi du comment. Si une organisation souhaite gérer le MTTR, il est important de comprendre pourquoi il s'agit d'un objectif important et comment l'organisation en tirera profit.</p>                                                                                                             |
| Structure de propriété imprécise    | <ul style="list-style-type: none"><li>Créer un graphique RACI.</li><li>Établir des communications claires indiquant les éléments sur lesquels les parties prenantes sont responsables du suivi et de la réduction du MTTR.</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |

## Taux de conformité SLA

| Facteur contribuant            | Action(s) corrective(s)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|--------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Aucun SLA                      | <ul style="list-style-type: none"><li>• Définir des objectifs de niveau de service (SLO) formels entre l'informatique et les parties prenantes commerciales.</li><li>• Mesurer la conformité aux SLO.</li><li>• Distiller les SLO au SLA qui peut être convenu à la fois par les parties prenantes informatiques et commerciales.</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                   |
| SLA trop vastes                | <p>Des SLA trop vastes peuvent créer une image biaisée du succès du programme ITSM.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Définir des SLA pour tenir compte de la gravité, de l'impact et du type de travail effectué.</li><li>• Personnalisez les SLA pour les équipes individuelles en fonction des variations de processus et des besoins organisationnels, pour obtenir un reporting plus granulaire et l'alignement des objectifs sur l'expérience des employés.</li></ul>                                                                                                         |
| SLA non appliqués/ exécutoires | <p>Sans mécanisme permettant de déterminer la conformité et de remédier à la non-conformité, le taux de conformité SLA peut devenir un indicateur n'impliquant aucun changement ou aucune amélioration.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Établir des examens périodiques des SLA avec toutes les parties prenantes clés. Discuter de la conformité par rapport aux exigences actuelles et aux exigences et objectifs continus.</li><li>• Examiner, revoir et affiner les valeurs pour confirmer que les objectifs sont réalisables et reflètent l'état actuel de l'ITSM.</li></ul> |

## Tickets résolus automatiquement

| Facteur contribuant                                  | Action(s) corrective(s)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Division de responsabilité imprécise                 | <ul style="list-style-type: none"><li>• Établir un graphique RACI et une formation appropriée convenus pour s'assurer que les actions adéquates sont prises par les groupes appropriés. Les équipes du Service Desk et les équipes individuelles de résolution peuvent se voir attribuer différentes actions à effectuer sur les endpoints. Voir <a href="#">Graphique RACI à la page 11</a>.</li></ul> |
| Risque observé lors de la prise d'action automatique | <ul style="list-style-type: none"><li>• Modifications enregistrées apportées aux endpoints dans les tickets d'incident.</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Manque de gestion robuste des modifications          | <ul style="list-style-type: none"><li>• Commencez à travailler sur un processus de gestion des modifications pour éviter qu'elles ne soient apportées sans enregistrement.</li></ul>                                                                                                                                                                                                                    |
| Demandes d'audit                                     | <ul style="list-style-type: none"><li>• Déterminer les demandes d'audit et construire des workflows du Centre de service informatique autour de la capture des informations appropriées.</li></ul>                                                                                                                                                                                                      |

## Actions prises à partir du ticket

| Facteur contribuant                         | Action(s) corrective(s)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|---------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Division de responsabilité imprécise        | <ul style="list-style-type: none"><li>Établir un graphique RACI et une formation appropriée convenus pour s'assurer que les actions adéquates sont prises par les groupes appropriés. Les équipes du Service Desk et les équipes individuelles de résolution peuvent se voir attribuer différentes actions à effectuer sur les endpoints. Voir <a href="#">Graphique RACI à la page 11</a>.</li></ul>                                          |
| Préoccupation pour l'impact défavorable     | <ul style="list-style-type: none"><li>Créez des étapes de confirmation dans le workflow pour confirmer que l'action sélectionnée n'entraîne pas d'impact négatif sur les endpoints.</li><li>Utilisez les capacités de Tanium pour annuler les modifications qui finissent par avoir un impact négatif. Les modifications sont enregistrées et vérifiées, minimisant les risques et fournissant un mécanisme à annuler si nécessaire.</li></ul> |
| Manque de gestion robuste des modifications | <ul style="list-style-type: none"><li>Modifications enregistrées apportées aux endpoints dans les tickets d'incident.</li><li>Commencez à travailler sur un processus de gestion des modifications pour éviter qu'elles ne soient apportées sans enregistrement.</li></ul>                                                                                                                                                                     |
| Aucune CMDB/base de données d'actifs        | <ul style="list-style-type: none"><li>Créez des tickets qui identifient les endpoints affectés et les mesures prises pour préserver les informations en l'absence d'une base de données CMDB ou d'actifs.</li></ul>                                                                                                                                                                                                                            |
| Demandes d'audit                            | <ul style="list-style-type: none"><li>Déterminer les demandes d'audit et construire des workflows du Centre de service informatique autour de la capture des informations appropriées.</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                               |



# IT-Dienstleistungszentrum Administrationsleitfaden

Version 1.17.0

01. September 2021

*Die Informationen in diesem Dokument können ohne Vorankündigung geändert werden. Darüber hinaus werden die Informationen in diesem Dokument ohne Mängelgewähr bereitgestellt und für korrekt gehalten, jedoch ohne jegliche Garantie, weder ausdrücklich noch stillschweigend, außer wie in den Verkaufsbedingungen für Kunden von Tanium angegeben. Sofern nicht anderweitig vorgesehen, übernimmt Tanium keinerlei Haftung, und in keinem Fall haftet Tanium oder seine Lieferanten für indirekte, spezielle, Folge- oder zufällige Schäden, einschließlich, unter anderem aus entgangenen Gewinnen oder Verlusten oder Beschädigung von Daten, die sich aus der Nutzung oder der Unfähigkeit der Nutzung dieses Dokuments ergeben, selbst wenn Tanium Inc. über die Möglichkeit solcher Schäden informiert wurde.*

*Alle in diesem Dokument verwendeten IP-Adressen sind nicht als tatsächliche Adressen gedacht. Beispiele, Befehlsanzeigeausgaben, Netzwerktopologie-Diagramme und sonstige in diesem Dokument enthaltene Abbildungen werden nur zu Illustrationszwecken dargestellt. Die Verwendung tatsächlicher IP-Adressen in illustrativen Inhalten ist unabsichtlich und zufällig.*

*Die aktuellsten Produktinformationen von Tanium finden Sie unter <https://docs.tanium.com>.*

*Diese Dokumentation gewährt Zugriff auf oder Informationen über Inhalte, Produkte (einschließlich Hardware und Software) und Dienstleistungen, die von Dritten bereitgestellt werden (Third Party Items (Artikel Dritter)). Im Hinblick auf solche Artikel Dritter sind Tanium Inc. und seine verbundenen Unternehmen (i) nicht für solche Artikel verantwortlich und lehnen ausdrücklich alle Gewährleistungen und Haftungen jeglicher Art im Zusammenhang mit diesen Artikeln Dritter ab, und (ii) sind nicht verantwortlich für Verluste, Kosten oder Schäden, die aufgrund Ihres Zugriffs auf oder die Verwendung solcher Artikel Dritter entstehen, sofern dies nicht ausdrücklich anderweitig in einer geltenden Vereinbarung zwischen Ihnen und Tanium festgelegt wurde.*

*Darüber hinaus wird in dieser Dokumentation die Verwendung von oder die Kombination mit Tanium-Produkten mit bestimmten Artikeln Dritter nicht verlangt oder in Betracht gezogen, und weder Tanium noch seine verbundenen Unternehmen sind verpflichtet, jegliche Verantwortung für Verletzungen von geistigem Eigentum, die durch eine solche Kombination verursacht werden, zu übernehmen. Sie und nicht Tanium sind dafür verantwortlich, dass eine Kombination von Artikeln Dritter mit Produkten von Tanium angemessen ist und keine Verletzung von geistigen Eigentumsrechten Dritter verursacht wird.*

*Tanium ist bemüht, die höchsten Zugänglichkeitsstandards einzuhalten, um die Interaktion mit der Tanium-Software intuitiver zu gestalten und die Zeit bis zum Erfolg zu beschleunigen. Um hohe Zugänglichkeitsstandards zu gewährleisten, hält Tanium die US-Bundesvorschriften ein - insbesondere Abschnitt 508 des Rehabilitation Act von 1998. Wir führen seit vielen Jahren im Zuge der Produktentwicklung Bewertungen der Barrierefreiheit durch Dritte durch und zuletzt wurde im September 2019 ein umfassendes Audit gegen die Standards WCAG 2.1/VPAT 2.3 für alle wichtigen Produktmodule abgeschlossen. Tanium kann alle VPAT-Berichte auf einer Modul-für-Modul-Basis als Teil eines größeren Lösungsplanungsprozesses für jeden Kunden oder Interessenten zur Verfügung stellen.*

*Während neue Produkte und Funktionen kontinuierlich bereitgestellt werden, führt Tanium Tests durch, um mögliche Lücken in der Einhaltung der Richtlinien für Barrierefreiheit zu identifizieren. Tanium hat sich verpflichtet, sich nach besten Kräften zu bemühen, etwaige Lücken so schnell zu schließen, wie es in Anbetracht der Schwere des Problems und des Umfangs der Änderungen möglich ist. Diese Ziele werden in den laufenden Zeitplan für die Lieferung von Funktionen und Releases mit unseren vorhandenen Ressourcen eingearbeitet.*

*Tanium begrüßt die Anregungen seiner Kunden, die Lösungen auf der Grundlage ihrer Tanium-Module und ihrer Anforderungen an unterstützende Technologien zugänglich zu machen. Die Anforderungen an die Barrierefreiheit sind wichtig für die Tanium-Kundengemeinschaft, und wir sind bestrebt, diese Compliance-Bestrebungen als Teil unserer allgemeinen Produkt-Roadmap zu priorisieren. Tanium hält die Transparenz über unsere Fortschritte und Meilensteine*

*aufrecht und begrüßt alle weiteren Fragen und Diskussionen rund um diese Arbeit. Bei weiteren Fragen wenden Sie sich bitte an Ihren Vertriebsmitarbeiter, an den Tanium-Support unter [support@tanium.com](mailto:support@tanium.com) oder per E-Mail an [accessibility@tanium.com](mailto:accessibility@tanium.com).*

*Tanium ist ein Markenzeichen von Tanium, Inc. in den USA und anderen Ländern. Die erwähnten Markenzeichen Dritter sind Eigentum ihrer jeweiligen Eigentümer.*

*© 2021 Tanium Inc. Alle Rechte vorbehalten.*

# Inhaltsverzeichnis

---

|                                                                         |           |
|-------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>Über diese Dokumentation</b>                                         | <b>9</b>  |
| <b>Überblick IT Service Center</b>                                      | <b>10</b> |
| Fälle verwalten und Maßnahmen ergreifen                                 | 10        |
| Verwalten von Echtzeitdaten zu Assets in der CMDB                       | 10        |
| Konfigurationselemente                                                  | 10        |
| Konfigurationselementklassen                                            | 11        |
| Tanium as a Service                                                     | 11        |
| Work.com - Übersicht                                                    | 11        |
| Über Employee Workspace                                                 | 11        |
| Weitere Informationen                                                   | 11        |
| Über Employee Concierge                                                 | 12        |
| Weitere Informationen                                                   | 12        |
| Unterstützte Sprachen                                                   | 12        |
| <b>Erfolg mit IT-Dienstleistungszentrum</b>                             | <b>13</b> |
| Schritt 1: Organisatorische Effizienz erzielen                          | 13        |
| Schritt 2: Konfigurieren von Tanium als Service Identity Provider       | 13        |
| Schritt 3: Konfigurieren der TaaS-Platformeinstellungen                 | 14        |
| Schritt 4: Konfigurieren von Client-Sicherheitsausnahmen                | 14        |
| Schritt 5: Tanium Client bereitstellen                                  | 14        |
| Schritt 6: Benutzergruppe in Tanium konfigurieren                       | 14        |
| Schritt 7: IT Service Center installieren                               | 14        |
| Schritt 8: IT Service Center mit Tanium as a Service verbinden          | 14        |
| Schritt 9: Konfigurieren von Benutzern und Berechtigungen in Salesforce | 14        |
| Schritt 10: Konfigurationen von Salesforce aktualisieren                | 15        |
| Schritt 11: IT Service Center verwalten                                 | 15        |
| <b>Konfigurieren von Tanium für IT Service Center</b>                   | <b>16</b> |
| Voraussetzungen                                                         | 16        |

---

---

|                                                                           |           |
|---------------------------------------------------------------------------|-----------|
| SAML Identitäts-Provider für Tanium als Service konfigurieren .....       | 16        |
| Weitere Informationen .....                                               | 16        |
| Konfigurieren der Plattformeinstellungen in TaaS .....                    | 16        |
| Konfigurieren von Client-Sicherheitsausnahmen .....                       | 17        |
| Tanium Client bereitstellen .....                                         | 17        |
| Weitere Informationen .....                                               | 18        |
| Konfigurieren der IT Service Center-Benutzergruppe .....                  | 18        |
| Weitere Informationen .....                                               | 18        |
| Konfigurieren von Tanium-Berechtigungen .....                             | 18        |
| Konfigurieren von dev- und QA-Instanzen für das IT Service Center .....   | 19        |
| <b>IT Service Center installieren .....</b>                               | <b>20</b> |
| Erforderliche Ausgaben .....                                              | 20        |
| Benutzerberechtigungen .....                                              | 20        |
| Bevor Sie beginnen .....                                                  | 20        |
| IT Service Center-Paket installieren .....                                | 21        |
| Überprüfen der IT Service Center-Installation und Autokonfiguration ..... | 22        |
| <b>IT Service Center aktualisieren .....</b>                              | <b>25</b> |
| Bevor Sie beginnen .....                                                  | 25        |
| IT Service Center installieren .....                                      | 25        |
| Upgrade von Tanium as a Service (TaaS) .....                              | 25        |
| Konfigurationen von 1.6 auf 1.17 aktualisieren .....                      | 25        |
| Fallseiten-Layout für Incident Request aktualisieren .....                | 25        |
| Fallseiten-Layout für Änderung aktualisieren .....                        | 26        |
| Fallseiten-Layout für „Problem“ aktualisieren .....                       | 26        |
| Deaktivieren Sie die Validierungsregel Status_Closed .....                | 27        |
| Fallstatusänderung aktualisieren .....                                    | 27        |
| Benutzerberechtigungen prüfen und zuweisen .....                          | 27        |
| <b>Verbindung mit Tanium as a Service .....</b>                           | <b>28</b> |
| TaaS als Remote-Standort hinzufügen .....                                 | 28        |
| Mit TaaS von Salesforce verbinden .....                                   | 28        |

---

---

|                                                                                                                |           |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| Authentifizieren des Service-Benutzers .....                                                                   | 28        |
| Aktuellen Benutzer authentifizieren .....                                                                      | 29        |
| Tanium-Datensynchronisation konfigurieren .....                                                                | 29        |
| CMDB-Datensynchronisation konfigurieren .....                                                                  | 30        |
| <b>Tanium für IT Service Center konfigurieren .....</b>                                                        | <b>31</b> |
| Berechtigungen für IT Service Center zuweisen .....                                                            | 31        |
| Treffen der IT Service Center Personas .....                                                                   | 31        |
| IT Service Center-Benutzer hinzufügen .....                                                                    | 31        |
| Standardprofile aktualisieren .....                                                                            | 32        |
| Berechtigungssätze aktualisieren .....                                                                         | 32        |
| Erstellen und Zuweisen von Benutzerberechtigungen in Salesforce .....                                          | 32        |
| Berechtigungssätze für IT Service Center .....                                                                 | 35        |
| IT Service Center Berechtigungssatzgruppen .....                                                               | 36        |
| Benutzer des IT Service Centers .....                                                                          | 36        |
| Administrator des IT Service Centers .....                                                                     | 36        |
| IT Service Center Config Manager .....                                                                         | 37        |
| Konfigurationen von Salesforce aktualisieren .....                                                             | 37        |
| Datensatztypen den Case Lightning-Datensatzseiten zuordnen .....                                               | 37        |
| Bearbeiten Sie den Fall „Lightning Record Pages“ so, dass benutzerdefinierte CI-Details hinzugefügt werden ... | 38        |
| Schnelle Aktionen zu Fallseiten hinzufügen, um Kenntnisse zu bekannten Fehlern und Services zu erstellen ....  | 39        |
| Schaltflächen zu Fallseiten hinzufügen, um bekannte Fehler und Servicekenntnis zu erstellen .....              | 39        |
| Layout der Seite Asset anpassen .....                                                                          | 40        |
| Schaltflächen aus dem Seiten-Layout eines Assets entfernen .....                                               | 40        |
| Schaltfläche „Neues Konfigurationselement“ zur Ansichtsseitenliste „Asset“ hinzufügen .....                    | 40        |
| Schaltfläche für neues Konfigurationselement zum Layout der Asset-Suche hinzufügen .....                       | 40        |
| Vorfall-Ticket-Kategorie für Mitarbeiter-Concierge erstellen .....                                             | 41        |
| Werte für die Auswahlliste der Ticketkategorien hinzufügen .....                                               | 41        |
| Hinzufügen einer Schnellaktion zum Kontaktobjekt .....                                                         | 41        |
| Hinzufügen des benutzerdefinierten Metadatentyps für die Vorfall-Ticketkategorie .....                         | 41        |
| E-Mail für automatische Ticketerstellung einrichten .....                                                      | 42        |

---

---

|                                                                                                 |           |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| Individuelle Apex-Klasse einrichten .....                                                       | 42        |
| Erstellen eines E-Mail-Dienstes .....                                                           | 42        |
| E-Mail Adresse einrichten .....                                                                 | 43        |
| Weitere Informationen .....                                                                     | 43        |
| Erstellen von Arbeitsabläufen zur Veröffentlichung bekannter Fehler und Servicewissen .....     | 43        |
| (Optional) Anpassen von Meilensteinen, Warteschlangen, Zuweisungsregeln und Genehmigungen ..... | 44        |
| <b>Verwalten des IT Service Centers .....</b>                                                   | <b>45</b> |
| Anzeigen und Anpassen der IT-Agent-Übersichtsseite .....                                        | 45        |
| IT-Agent-Übersichtsseite anzeigen .....                                                         | 45        |
| Anpassen der IT-Agent-Übersichtsseite .....                                                     | 45        |
| Einstellungen für Change Management aktualisieren .....                                         | 46        |
| Benutzerberechtigungen .....                                                                    | 46        |
| Änderungskalender anpassen .....                                                                | 46        |
| Risikobewertungen anpassen .....                                                                | 46        |
| CMDB-Konfigurationselemente verwalten .....                                                     | 48        |
| Benutzerberechtigungen .....                                                                    | 48        |
| Konfigurationselemente anzeigen .....                                                           | 48        |
| Konfigurationselementklassen anzeigen .....                                                     | 48        |
| Benutzerdefinierte Konfigurationselemente erstellen .....                                       | 48        |
| (Optional) Fallvorlagen ändern .....                                                            | 49        |
| Standardvorlagen anpassen .....                                                                 | 49        |
| Benutzerdefinierte Fallvorlagen erstellen .....                                                 | 49        |
| Standardvorlagen festlegen .....                                                                | 50        |
| (Optional) Verknüpfungen konfigurieren .....                                                    | 50        |
| IT Service Center mit Abläufen automatisieren .....                                             | 50        |
| Standardabläufe .....                                                                           | 51        |
| Ablauf-Aktionen .....                                                                           | 51        |
| Erstellen eines IT Service Center-Ablaufs .....                                                 | 52        |
| Weitere Informationen .....                                                                     | 52        |
| Protokollmeldungen anzeigen .....                                                               | 52        |

---

---

|                                         |           |
|-----------------------------------------|-----------|
| Konfigurieren der Protokollierung ..... | 52        |
| Fallaktionen anzeigen .....             | 53        |
| Protokollaufzeichnungen anzeigen .....  | 53        |
| Beispiel .....                          | 53        |
| <b>Referenz: Fall-Layouts .....</b>     | <b>54</b> |
| Vorfall .....                           | 54        |
| Größerer Zwischenfall .....             | 55        |
| Ändern .....                            | 56        |
| Problem .....                           | 57        |



# Über diese Dokumentation

Dieses Dokument ist für Version 1.17.0.

Zum Herunterladen der Benutzerhandbücher für IT Service Center Verwaltung und Benutzer siehe [Dokumentation für das IT Service Center](#).

# Überblick IT Service Center

Mit dem IT Service Center können Sie den IT-Supportbetrieb rationalisieren, indem Sie IT-Ticketing und Aufgaben an einem einzigen Ort konsolidieren.

|                                                                     |
|---------------------------------------------------------------------|
| Verfügbar in: Lightning Experience                                  |
| Verfügbar in: <b>Unternehmens</b> - und <b>Unlimited</b> -Editionen |
| IT Service Center ist als Zusatzlizenz verfügbar.                   |

## Fälle verwalten und Maßnahmen ergreifen

IT-Agenten können Support-Tickets schneller lösen, indem sie gemeinsame Aktionen durchführen, ohne das IT Service Center zu verlassen. Zu diesen Aktionen gehören:

- Überprüfung von Leistungsereignissen
- Beenden von Prozessen
- Starten oder Stoppen von Systemdiensten
- Neustart des Computers
- Installieren, Aktualisieren oder Entfernen von Software

Wenn beispielsweise ein Benutzer ein Support-Ticket öffnet, das ein Software-Update erfordert, kann der IT-Agent das Update mit wenigen Klicks direkt aus dem IT Service Center auf dem Asset des Benutzers bereitstellen. Sie können auch eine Verteilung erstellen, die dasselbe Software-Update auf andere Assets überträgt, wodurch die Möglichkeit verringert wird, dass von anderen Benutzern doppelte Tickets für dasselbe Problem geöffnet werden.

## Verwalten von Echtzeitdaten zu Assets in der CMDB

Verwenden Sie die Integration der Configuration Management Database (CMDB) von Tanium zusammen mit dem IT Service Center, um Konfigurationselemente oder Komponenten im Zusammenhang mit IT-Services in Echtzeit zu verwalten und zu speichern. Konfigurationselemente (CI) sind Komponenten, die verwaltet werden müssen, um einen IT-Service zu erbringen. Durch Festlegung einer zentralen Quelle für die Wahrheit zu CIs können IT-Agenten und Konfigurationsmanager das Servicemanagement verbessern, den Zeitaufwand für das Change Management senken und Audits, die Sicherheit und die Compliance verbessern.

### Konfigurationselemente

Ein Konfigurationselement ist mit einem Asset verknüpft, wird von der IT-Abteilung geregelt und für einen IT-Service verwendet.

Ein Konfigurationselement kann ein Tanium Managed CI oder ein Tanium Custom CI sein. Tanium Managed CIs sind Assets, auf denen der Tanium Client installiert ist. Die Informationen über Tanium Managed CIs stammen vom CMDB-Service in Tanium. Sie können Tanium Custom CIs in Salesforce für zusätzliche CIs erstellen, die nicht in Tanium gefunden wurden, und diese werden dann regelmäßig mit der CMDB synchronisiert.

## Konfigurationselementklassen

Eine Konfigurationselementklasse ist eine im Voraus festgelegte Kategorisierung für ein Konfigurationselement, das von Tanium stammt, z. B. ein Gerätetyp (Laptop, Server).

## Tanium as a Service

Die Möglichkeit, Aktionen auf Endbenutzer-Computern durchzuführen, wird durch eine Verbindung des IT Service Center mit Tanium as a Service (TaaS) ermöglicht.

Die Tanium-Plattform bietet Transparenz und Kontrolle über Ihre Endpunkte. In Tanium ist ein Endpunkt jeder Computer oder Server, auf dem Sie den Tanium Client-Service installieren und ausführen können. Als Reaktion auf Ihre Standard- oder Ad-hoc-Abfragen kann Tanium innerhalb von Sekunden sowohl statische als auch dynamische Echtzeitdaten in Bezug auf den Endpunkt ermitteln und melden. Sie erhalten nicht nur Daten über Ihre Endpunkte, sondern können auch Aktionen zur Verwaltung und Sicherung Ihrer Umgebung durchführen.

Die Vorgänge im IT Service Center werden durch API-Aufrufe an TaaS ausgeführt, das die Module Tanium™ Discover, Tanium™ Deploy und Tanium™ Performance umfasst. Ausgewählte Daten zu Tanium-Endpunkten werden in Salesforce als Asset-Objekte gespeichert. Um Informationen über von Tanium verwaltete Endpunkte in Salesforce zu sehen, können Sie diese als Assets anzeigen.

## Work.com - Übersicht

IT Service Center ist Teil der Work.com-Lösungssuite. Work.com ist die komplette Plattform für die Mitarbeitererfahrung für die Work-from-anywhere Welt. Work.com baut auf der Salesforce-Plattform auf. Damit können die Mitarbeiter von überall aus erfolgreich arbeiten.

Wenn Sie das IT Service Center erwerben, erhalten Sie dazu auch Employee Workspace und Employee Concierge. Mit diesen Produkten können die Mitarbeiter Fälle öffnen, die an Agenten im IT Service Center gesendet werden.

### Über Employee Workspace

Mit Employee Workspace bieten Sie Ihren Mitarbeitern eine integrierte Erfahrung, sodass sie produktiv zusammenarbeiten können. Employee Workspace bietet eine zentrale Drehscheibe für Tools und Ressourcen, mit denen Ihre Mitarbeiter von überall aus arbeiten können.

#### WEITERE INFORMATIONEN

[Work.com Docs: Employee Workspace](#)

## Über Employee Concierge

Employee Concierge ist eine Erweiterung des Employee Workspace, die eine durchsuchbare Wissensdatenbank und ein Ticketing-System beinhaltet, mit denen Mitarbeiter Lösungen finden und Unterstützung erhalten können, wenn sie sie benötigen.

### WEITERE INFORMATIONEN

[Work.com Docs: Employee Concierge](#)

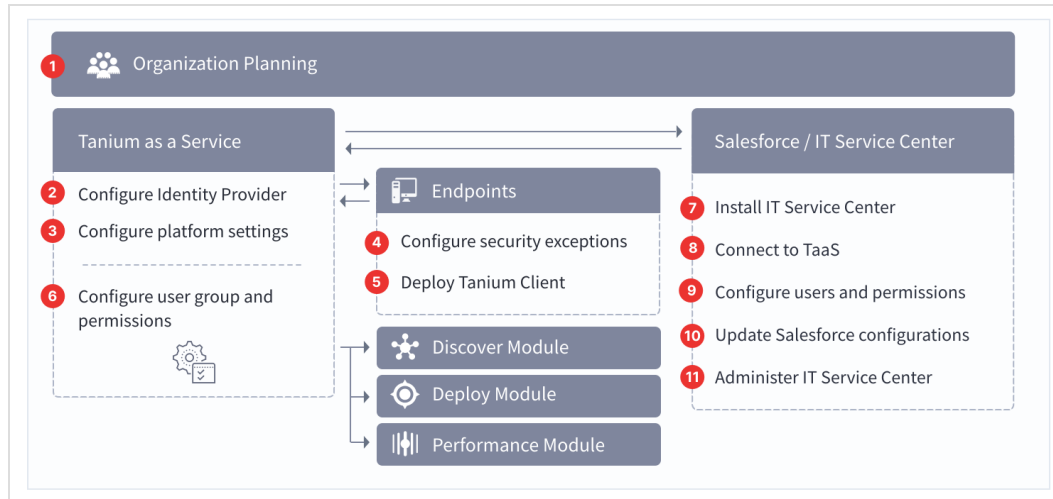
## Unterstützte Sprachen

Die Benutzeroberfläche des IT Service Centers wird in die folgenden Sprachen übersetzt:

- Chinesisch - Vereinfacht: zh\_CN
- Chinesisch - Traditionell: zh\_TW
- Niederländisch: nl
- Französisch: fr
- Deutsch: de
- Italienisch: it
- Japanisch: ja
- Koreanisch: ko
- Portugiesisch (Brasilien): pt\_BR
- Spanisch: es

# Erfolg mit IT-Dienstleistungszentrum

Folgen Sie diesen bewährten Methoden, um die Vorteile von IT-Dienstleistungszentrum in vollem Umfang erfolgreich zu nutzen. Diese Schritte sind an den wichtigsten Benchmark-Metriken ausgerichtet: Mean Time to Resolve (MTTR), SLA Compliance Rate, Automatisch gelöste Tickets und Aufgrund von Tickets eingeleitete Maßnahmen.



## Schritt 1: Organisatorische Effizienz erzielen

Führen Sie die wichtigsten organisatorischen Governance-Schritte aus, um den IT-Dienstleistungszentrum-Wert zu maximieren. Weitere Informationen zu jeder Aufgabe finden Sie im [Benutzerhandbuch zu IT Service Center](#).

- ☐ Entwickeln Sie einen dedizierten Change Management-Prozess.
- ☐ Definieren Sie unterschiedliche Rollen und Verantwortlichkeiten in einem RACI-Diagramm.
- ☐ Validieren Sie die funktionsübergreifende organisatorische Ausrichtung.
- ☐ Verfolgen Sie die operativen Metriken nach.

## Schritt 2: Konfigurieren von Tanium als Service Identity Provider

- ☐ Wählen und konfigurieren Sie den mit SAML 2.0 konformen Identitätsanbieter für Tanium as a Service (TaaS) aus. Siehe [SAML Identitäts-Provider für Tanium als Service konfigurieren auf Seite 16](#) konfigurieren.

## Schritt 3: Konfigurieren der TaaS-Platformeinstellungen

- ☐ Platformeinstellungen konfigurieren. Siehe [Konfigurieren der Platformeinstellungen in TaaS auf Seite 16](#).

## Schritt 4: Konfigurieren von Client-Sicherheitsausnahmen

- ☐ Sicherheitsausnahmen für Client konfigurieren. Siehe [Konfigurieren von Client-Sicherheitsausnahmen auf Seite 17](#).

## Schritt 5: Tanium Client bereitstellen

- ☐ Installieren Sie den Tanium Client auf beliebigen Computern, die Sie mit dem IT Service Center verwalten möchten. Siehe [Tanium Client bereitstellen auf Seite 17](#).

## Schritt 6: Benutzergruppe in Tanium konfigurieren

- ☐ Konfigurieren Sie eine Benutzergruppe in TaaS für die Benutzer des ITSC-Agents vom IT Service Center. Siehe [Konfigurieren der IT Service Center-Benutzergruppe auf Seite 18](#).

## Schritt 7: IT Service Center installieren

- ☐ Installieren Sie eine Konfiguration für das verwaltete IT Service Center-Paket mit dem Work.com-Installationsprogramm und schließen Sie sie automatisch ab. Siehe [IT Service Center installieren auf Seite 20](#). Wenn Sie ein Upgrade von einer früheren Version durchführen, sind zusätzliche manuelle Schritte erforderlich, um die Seiten-Layouts zu aktualisieren. Siehe [IT Service Center aktualisieren auf Seite 25](#).

## Schritt 8: IT Service Center mit Tanium as a Service verbinden

- ☐ Verbinden Sie sich im IT Service Center mit Tanium as a Service (TaaS), um Informationen abzurufen und auf den Geräten der Endbenutzer mit Ihrer IT-Service-Center-Org zu arbeiten. Siehe [Verbindung mit Tanium as a Service auf Seite 28](#).

## Schritt 9: Konfigurieren von Benutzern und Berechtigungen in Salesforce

- ☐ Verwalten Sie Konfigurationen für das IT Service Center, wie z. B. die Übersichtsseite, Änderungseinstellungen und

CMDB-Elemente. Siehe [Berechtigungen für IT Service Center zuweisen auf Seite 31](#).

## Schritt 10: Konfigurationen von Salesforce aktualisieren

☐ Aktualisieren Sie Seiten-Layouts und Lightning Record Pages, um die Funktionen des IT Service Centers zu unterstützen. Siehe [Konfigurationen von Salesforce aktualisieren auf Seite 37](#).

☐ Erstellen Sie Arbeitsabläufe zur Veröffentlichung für bekannte Fehler und Servicekenntnisse. Siehe [Erstellen von Arbeitsabläufen zur Veröffentlichung bekannter Fehler und Servicewissen auf Seite 43](#).

## Schritt 11: IT Service Center verwalten

☐ Verfolgen Sie die Metriken für das IT Service Center auf der Übersichtsseite. Siehe [Anzeigen und Anpassen der IT-Agent-Übersichtsseite auf Seite 45](#).

☐ Aktualisierung der Einstellungen für das Change Management, darunter die Kalendereinstellungen und die Berechnungen der Risikobewertung. Siehe [Einstellungen für Change Management aktualisieren auf Seite 46](#).

☐ Konfigurationselemente hinzufügen. Konfigurationselemente werden standardmäßig aus dem CMDB-Service importiert, der in TaaS gehostet wird. Sie können jedoch weitere Konfigurationselemente hinzufügen, die zwischen Salesforce und der CMDB synchronisiert werden. Siehe [CMDB-Konfigurationselemente verwalten auf Seite 48](#).

# Konfigurieren von Tanium für IT Service Center

Details zu Ihrem anfänglichen Admin-Benutzer für Tanium as a Service (TaaS) sind in einer Willkommens-E-Mail enthalten. Um IT Service Center zu verwenden, konfigurieren Sie einen Identitätsanbieter für Ihre TaaS-Instanz, weisen Sie den IT-Agenten Benutzerberechtigungen zu und installieren Sie den Tanium-Client auf den Computern, die Sie verwalten möchten.

## Voraussetzungen

- TaaS-URL und Anmeldeinformationen, die Sie beim Kauf von IT Service Center erhalten haben
- Salesforce org URL
- Liste der E-Mail-Adressen von IT-Agenten (für die Integration in das IT Service Center erforderlich)

## SAML Identitäts-Provider für Tanium als Service konfigurieren

Sie müssen einen mit SAML 2.0 konformen Identitäts-Provider mit Ihrer TaaS-Instanz einrichten:

- [General](#)
- [OneLogin](#)
- [Auth0](#)
- [Configuring Azure AD for TaaS](#)
- [Configuring Okta for TaaS](#)
- [Configuring AD FS for TaaS](#)
- [Configuring Oracle Identity Cloud Service for TaaS](#)
- [Configuring PingFederate for TaaS](#)
- [Configuring Google Cloud Identity for TaaS](#)
- [Configuring Salesforce for TaaS](#)

Weitere Informationen

[Bereitstellungshandbuch Tanium as a Service: Erste Schritte](#)

## Konfigurieren der Plattformeinstellungen in TaaS

Aktivieren Sie Verbindungen von Tanium zu Ihrer Salesforce-Instanz.



1. Klicken Sie in der TaaS-Instanz (als Administrator angemeldet) auf **Administration > Platform Settings (Plattformeinstellungen)**.
2. Geben Sie für **Trusted Auth Origins (vertrauenswürdige Auth-Herkunft)** Ihre Salesforce ITSC URL org-Adresse ein (Beispiel: `https://yoursite.lightning.force.com`). Wenn Sie über mehrere Umgebungen verfügen, können Sie eine durch Komma getrennte Liste der URLs verwenden.
3. Klicken Sie auf **Save (Speichern)**.

## Konfigurieren von Client-Sicherheitsausnahmen

- Konfigurieren Sie Firewall-Richtlinien, um die Ports **17472** und **17486** für den Datenverkehr mit Tanium mit Regeln auf TCP- anstatt Anwendungsidentitätsbasis zu öffnen.
- Konfigurieren Sie die offene Kommunikation über die Ports **17472** und **17486** an allen Endpunkten, damit diese miteinander kommunizieren können, und nicht nur mit TaaS.
- Konfigurieren Sie Ausnahmen mit einer beliebigen Sicherheitssoftware an den Endpunkten, z. B. mit Antivirentools, um zu verhindern, dass das Tool den Tanium-Prozess scannt und die Aktivitäten des Tanium Client stört.

## Tanium Client bereitstellen

Damit Ihre Tanium as a Service (TaaS)-Instanz mit Ihren Endpunkten kommunizieren kann, installieren Sie den Tanium-Client auf den Windows-, Mac- und Linux-Systemen, die Sie verwalten möchten.

Obwohl Sie diesen Schritt auch noch später im Konfigurationsvorgang abschließen können, werden in der TaaS-Instanz Fehler angezeigt und im IT Service Center keine Assets angezeigt, wenn Sie die Konfigurationsschritte ohne installierte Tanium Clients durchlaufen.

Um mit der Installation und Bereitstellung des Tanium-Clients zu beginnen, lesen Sie die Tanium-Dokumentation. Für die Einrichtung des Tanium Clients können Sie jedes beliebige Software-Bereitstellungs-Tool verwenden, einschließlich Tanium.

Wenn Sie bereits über ein Tool verfügen, das Sie für Softwarebereitstellungen verwenden, verwenden Sie dieses Tool für Ihre anfänglichen Bereitstellungen des Tanium Client.

Wenn der Tanium Client auf Ihren Assets installiert ist und an Ihre TaaS-Instanz berichtet, können Sie damit beginnen, Informationen zu Assets einzusehen, die Leistung zu verwalten und auf den Endpunkten im IT Service Center Software bereitzustellen.

Wenn Sie einige Tanium Clients bereitgestellt haben, können Sie mit Tanium Discover nach nicht verwalteten Geräten suchen und feststellen, ob es in der Umgebung noch weitere Endpunkte gibt, auf denen ebenfalls der Tanium Client installiert werden muss. Weitere Informationen finden Sie unter

Um die Erkennung zu verbessern, stellen Sie für einige Endpunkte Tanium Client bereit, bevor Sie mit der Konfiguration fortfahren.

## Weitere Informationen

[Benutzerhandbuch für Tanium Client Management: Tanium Client herunterladen](#)

[Benutzerhandbuch zu Tanium Discover](#)

# Konfigurieren der IT Service Center-Benutzergruppe

Konfigurieren Sie eine Benutzergruppe in Tanium für die ITSC-Agent-Benutzer von IT Service Center. Weitere Informationen zum Erstellen von Benutzergruppen und zum Zuweisen von Benutzern finden Sie in der Tanium-Dokumentation.

Sie müssen den Zugriff auf den Benutzer gewähren, der in Ihrer Willkommens-E-Mail von Tanium als primärer TaaS-Admin-Benutzername aufgeführt ist. Der primäre Tanium-Admin ist der einzige Benutzer, der während des Bereitstellungsprozesses erstellt wird. Sie können mit diesem Benutzer oder anderen delegierten Benutzern in Tanium weitere Benutzer erstellen.

1. Erstellen Sie in Ihrer Tanium as a Service-Instanz eine **ITSC-Agenten**-Benutzergruppe.
2. Weisen Sie der Benutzergruppe die folgenden Rollen zu:
  1. API-Gateway-Benutzer
  2. Bediener einsetzen
  3. Bediener entdecken
  4. Interact Power-Benutzer
  5. Performance-Benutzer
3. Weisen Sie der **ITSC-Agenten**-Benutzergruppe Benutzer zu. Die E-Mail-Adresse der Benutzer muss mit den E-Mail-Adressen der Benutzer in IT Service Center identisch sein. Speichern Sie Ihre Änderungen.

## Weitere Informationen

[Benutzerhandbuch für Tanium Console: Verwalten von Benutzergruppen](#)

# Konfigurieren von Tanium-Berechtigungen

Sie können in Tanium Berechtigungen festlegen, um nur bestimmten Benutzern Zugriff auf Computergruppen, Module usw. zu gewähren. Versucht ein Benutzer z. B. Software auf einem Computer bereitzustellen, der zu einer Computergruppe gehört, auf die er keinen Zugriff hat, schlägt der Bereitstellungsauftrag fehl.

Weitere Informationen zu den Tanium-Berechtigungen finden Sie im Benutzerhandbuch zur [Tanium-Konsole: RBAC Overview \(Übersicht\)](#).

## Konfigurieren von dev- und QA-Instanzen für das IT Service Center

Sie können mehrere Salesforce-Umgebungen für Entwicklungs- und Qualitätssicherungs- (QA) Zwecke konfigurieren, die mit einer einzigen TaaS-Instanz verbunden sind. Wenn Sie mehrere Salesforce Umgebungen einrichten:

- Geben Sie in Tanium Endpunkte mit Hilfe von Computergruppen an, die nur in der dev- und QA-Umgebung existieren. Weitere Informationen finden Sie im [Benutzerhandbuch für die Tanium Console: Verwalten von Computergruppen](#).
- Konfigurieren Sie in Tanium mit Hilfe der rollenbasierten Zugriffskontrolle (RBAC) Benutzerkonten, die nur Aktionen an den Endpunkten ausführen können, die Sie der dev- und QA-Umgebung zugewiesen haben.
- Vermeiden Sie Verwirrung mit Hilfe verschiedener Administratorkonten für jede Salesforce-Organisation.
- Testen Sie in den Dev- und QA-Orgs, um die erwarteten Funktionen zu überprüfen, bevor Sie Ports zur zur Produktion öffnen.

# IT Service Center installieren

Verwenden Sie das Work.com-Installationsprogramm, um einige Konfigurationen für das verwaltete IT Service Center-Paket zu installieren und automatisch abzuschließen. Folgen Sie dann den Anweisungen, um die manuellen Installationsschritte nach der Installation abzuschließen.

## Erforderliche Ausgaben

|                                                                    |
|--------------------------------------------------------------------|
| Verfügbar in: Lightning Experience                                 |
| Verfügbar in: <b>Unternehmens-</b> und <b>Unlimited</b> -Editionen |
| IT Service Center ist als Zusatzlizenz verfügbar.                  |

## Benutzerberechtigungen

| Erforderliche Benutzerberechtigungen     |                          |
|------------------------------------------|--------------------------|
| Konfigurieren von installierten Paketen: | Anpassen von Anwendungen |

## Bevor Sie beginnen

- Bevor Sie IT Service Center installieren, melden Sie sich bei Ihrer Salesforce-Org-URL mit den administrativen Anmeldeinformationen an, die Sie in Ihrer Begrüßungs-E-Mail erhalten haben.
- Die Apps Employee Workspace und Employee Concierge müssen für Ihre Work.com-Organisation installiert werden. Weitere Informationen finde Sie in der [Salesforce Hilfe: Employee Workspace](#) und [Salesforce Help einrichten: Employee Concierge](#) vorbereiten und installieren.
- Berechtigungsliste konfigurieren. Wenn in Ihrer Organisation oder Ihrem Profil Einschränkungen für IP-Adressen bestehen, müssen Sie möglicherweise Ihre Einstellungen bearbeiten, bevor Sie dieses Paket installieren. Vergewissern Sie sich, dass die IP-Adressen des Salesforce-Installationsprogramms nicht in einem eingeschränkten Bereich liegen, oder fügen Sie sie zu einer Zulassungsliste hinzu:
  - 18.214.2.206
  - 3.89.46.237
  - 52.201.65.75
  - 52.2.53.142Sie können diese IP-Adressen nach Abschluss der Installation aus Ihrer Zulassungsliste entfernen.
- Führen Sie die Prüfung vor der Installation durch, um zu überprüfen, ob alle Voraussetzungen installiert sind, bevor Sie fortfahren. Wenn die Überprüfung erfolgreich ist, fahren Sie mit der Installation fort.

# IT Service Center-Paket installieren

Das zur Bereitstellung des IT Service Center-Paketes verwendete Konto ist das des Administrators, der auf der Benutzeroberfläche von Salesforce an die Felder „erstellt/geändert“ angehängt wurde.

1. Navigieren Sie zu dieser URL in Ihrem Browser: <https://install.work.com/products/itsc>

Sie müssen über eine Zusatzlizenz verfügen, damit IT Service Center in Ihrer Organisation installiert werden kann.

Der Salesforce-Installationsservice wird nur für die Installation und Erstkonfiguration des IT Service Center-Pakets verwendet.

2. Klicken Sie auf die Kachel **IT Service Center**.
3. Klicken Sie auf **Install and Configure IT Service Center (IT Service Center installieren und konfigurieren)**. Wenn Sie IT Service Center bereits installiert haben, gibt es außerdem die Option, **IT Service Center** zu konfigurieren.
4. Klicken Sie auf **Log In to Start Pre-Install Validation (Anmelden, um die Vorab-Installationsprüfung zu starten)**.
5. Wählen Sie Ihren org-Typ. Geben Sie Ihren Salesforce-Benutzernamen und Ihr Passwort ein.
6. Klicken Sie auf **Allow (Zulassen)**, um die Validierung vor der Installation durchzuführen.
7. Bestätigen Sie im Feld „Connected to Salesforce“ (Mit Salesforce verbunden), dass Sie in der richtigen Organisation angemeldet sind. *Wenn die Überprüfung vor der Installation fehlschlägt, verwenden Sie die Fehlermeldungen im Installationsprogramm zur Fehlerbehebung und vervollständigen Sie die Anforderungen für die Vorinstallation in Ihrer Organisation. Wenn Sie bereit sind, kehren Sie zur URL des Installationsprogramms zurück und versuchen Sie es erneut.*
8. Gehen Sie die Liste der benutzerdefinierten Anpassungen durch, die das Installationsprogramm in Ihrer Organisation vornimmt.

Löschen Sie nicht die empfohlenen Einstellungen für optionale Elemente.

| Steps                                                                          | Type                                                                                              |          |
|--------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|
| Enable Omni-Channel                                                            | Other                                                                                             | Required |
| Enable Entitlements for Case Milestones                                        | Other                                                                                             | Required |
| Enable Creation of List Settings                                               | Other                                                                                             | Required |
| Enable Translation Workbench                                                   | Other                                                                                             | Required |
| Add Case Status Picklist Values                                                | Other                                                                                             | Required |
| Add Case Origin Picklist Values                                                | Other                                                                                             | Required |
| Add Asset Status Picklist Values                                               | Other                                                                                             | Required |
| Install IT Service Center Managed Package                                      |  Managed Package | Required |
| Create IT Service Center Knowledge extensions                                  | Other                                                                                             | Required |
| Create IT Service Center Permission Sets and Permission Set Groups             | Other                                                                                             | Required |
| Deploy Case Layouts                                                            | Other                                                                                             | Required |
| Enable Path Assistant for Case                                                 | Other                                                                                             | Required |
| Deploy Case Management Queues and Change Approval Board (CAB) Approval Process | Other                                                                                             | Required |
| Grant access to IT Service Center Reports and Dashboards                       | Other                                                                                             | Optional |
| Run Migration Job                                                              | Other                                                                                             | Required |
| Add Case Template Type Picklist Values                                         | Other                                                                                             | Required |

9. Klicken Sie auf **Install (Installieren)**. Klicken Sie auf **Confirm (Bestätigen)**, um die Nutzungsbedingungen zu akzeptieren. Während der Installation werden Ihrem Benutzer die Administratorrechte für die IT Service Center App zugewiesen, die für die Konfiguration und Verwaltung der org. erforderlich sind.
10. Klicken Sie auf „Org anzeigen“, um nach Abschluss der Installation zu Ihrer Salesforce-Instanz zurückzukehren.
11. Suchen Sie zur Überprüfung der Installation im App Launcher nach **IT Service Center**.
12. Wenn Sie eine Warnung sehen: Das Token für die aktuelle Benutzerauthentifizierung fehlt. Sie können diese Warnung ignorieren und sie beheben, wenn Sie die Verbindung zu TaaS konfigurieren.

Folgen Sie den Aufforderungen in den Salesforce-Hilfethemen, um die Konfiguration nach der Installation abzuschließen.

Der Salesforce-Installationsservice ist in Englisch, Japanisch, Französisch, Deutsch, Spanisch und Niederländisch verfügbar.

## Überprüfen der IT Service Center-Installation und Autokonfiguration

Schauen Sie sich an, was in Ihrer org bei der Installation der IT Service Center-Pakete angepasst wird. Gehen Sie zur Überprüfung dieser Konfigurationselemente in Ihrer Salesforce-Org zu **Setup (Einrichtung)**.

| Name des Installationsschritts                                              | Was dabei passiert und Überprüfungsschritte                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-----------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Omni-Channel aktivieren                                                     | Ermöglicht Omni-Channel-Einstellungen, um die Weiterleitung von Arbeitselementen an Agenten basierend auf deren Fähigkeiten zu ermöglichen. Um zu überprüfen, ob die <b>Omni-Channel-Einstellungen</b> aktiviert sind, gehen Sie zu <b>Setup (Einrichtung)</b> .                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Berechtigungen für Fall-Meilensteine aktivieren                             | Ermöglicht es Kunden, SLAs für Fall-Meilensteine einzurichten, z. B. wie lange es dauert, bis eine erste Reaktion auf einen Fall erfolgt oder dieser gelöst wird.<br><br>Um zu überprüfen, ob Meilensteine erstellt wurden, gehen Sie zu <b>Setup (Einrichtung)</b> und sehen Sie sich die <b>Milestones (Meilensteine)</b> an.                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Erstellung von Listeneinstellungen aktivieren                               | Mit wird die Erstellung der Listeneinstellungen in der Organisation eingeschaltet. Um dies zu überprüfen, gehen Sie zu <b>Setup &gt; Administration &gt; Data &gt; Schema Settings</b> und überprüfen Sie, ob <b>Manage list custom settings type</b> aktiviert ist.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Übersetzungsarbeitsplatz aktivieren                                         | Schaltet den Übersetzungsarbeitsplatz in Salesforce ein, um übersetzte UI-Inhalte zu ermöglichen. Um zu überprüfen, gehen Sie zu <b>Setup &gt; User Interface (Benutzeroberfläche) &gt; Translation Workbench (Übersetzungsarbeitsplatz) &gt; Translation Language Settings (Spracheinstellungen für Übersetzungen)</b> .                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Fallstatus-Auswahllistenwerte hinzufügen                                    | Erstellt Statuswerte für Fälle. Um dies zu überprüfen, gehen Sie im Objekt-Manager zum Objekt „Fall“, öffnen Sie die Beziehungen der <b>Fields (Felder)</b> und sehen Sie sich das Feld <b>Status</b> an.<br><div>Aktualisieren Sie diese Auswahllistenwerte nicht.</div>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Fallherkunft-Auswahllistenwerte hinzufügen                                  | Mit werden Ursprungsoptionen für Fallobjekte hinzugefügt. Um dies zu überprüfen, gehen Sie im Objekt-Manager zum Objekt „Fall“, öffnen Sie die Beziehungen der <b>Felder</b> und sehen Sie sich das Feld <b>Case Origin (Fallherkunft)</b> an.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Fallstatus-Auswahllistenwerte hinzufügen                                    | Mit werden Statusoptionen für Asset-Objekte hinzugefügt. Um dies zu überprüfen, gehen Sie im Object Manager zum Objekt „Asset“, öffnen Sie die Beziehungen der <b>Felder</b> an und sehen Sie sich das Feld <b>Status</b> an.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| IT Service Center Managed Package installieren                              | Installiert das IT Service Center-Paket.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Erweiterungen für Kenntnisse im IT Service Center erstellen                 | Stellt bekannte Fehler- und Service-Knowledge-Datensatztypen sowie den Berechtigungssatz <b>IT Service Center Knowledge</b> bereit.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| IT Service Center-Berechtigungssätze und Berechtigungssatzgruppen erstellen | Erstellt die Berechtigungssätze und fügt sie dann den IT Service Center-Berechtigungssatzgruppen hinzu. Um diese Berechtigungen zu verwenden, müssen Sie Benutzer manuell den Berechtigungsgruppen zuweisen. Eine Liste der Berechtigungssatzgruppen und Berechtigungssätze finden Sie unter <a href="#">Berechtigungen für IT Service Center zuweisen auf Seite 31</a> .<br><br>Um zu überprüfen, ob die Berechtigungen und Berechtigungssatzgruppen erstellt wurden, gehen Sie zu <b>Setup</b> und sehen Sie sich die <b>Permission Sets (Berechtigungssätze)</b> und <b>Permission Set Groups (Berechtigungssatzgruppen)</b> an. |

| Name des Installationsschritts                                                                               | Was dabei passiert und Überprüfungsschritte                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Fall-Layouts bereitstellen                                                                                   | Weist die Kompaktlayouts für Fall und Asset sowie Datensatzlayouts für Standard-Benutzer- und Admin-Profile zu.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Pfadassistent für Fall aktivieren                                                                            | Erstellt Pfade für Änderungs-, Vorfall-, Problem- und Anfrage-Falldatensatztypen. Um dies zu überprüfen, öffnen Sie die <b>Path Settings (Pfadeinstellungen)</b> in <b>Setup</b> und überprüfen Sie, ob Falldatensätze für Fallstatusänderung, Fallstatuszwischenfall, Schwerer Fallstatuszwischenfall, Fallstatusproblem und Fallstatusanfrage erstellt werden.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Bereitstellung von Fallmanagement-Warteschlangen und Genehmigungsprozess für das Change Approval Board (CAB) | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Erstellt die folgenden Warteschlangen, um Datensätze zu priorisieren, zu verteilen und an Teams zuzuweisen, die sich die Arbeitslast für Änderungsgenehmigungen (CAB) und Fallmanagement teilen. Sie müssen jeder Warteschlange Benutzer oder Gruppen zuweisen: <ul style="list-style-type: none"> <li>• ITSC-Fall-Management - Standard</li> <li>• ITSC-Fall-Management - Eskalation</li> <li>• ITSC-Fall-Management - CAB</li> </ul> </li> <li>• Erstellt den <b>ITSC-Änderungsgenehmigungsprozess</b>, der die Geschäftsprozesse rund um die Genehmigung von Änderungsfalltypen definiert.</li> </ul> <p>Um zu überprüfen, ob Warteschlangen erstellt werden, öffnen Sie Warteschlangen in <b>Setup</b> und überprüfen Sie, ob die Warteschlangen erstellt wurden.</p> |
| (Optional) Zugriff auf IT Service Center-Berichte und -Dashboards gewähren                                   | <p>Erstellt die IT-Agent-Standard-Übersichtsseite, welche die folgenden Berichte enthält:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ITSC - Fallstatus für die letzten 7 Tage</li> <li>• ITSC - Fälle nach Status und Eskalation</li> <li>• ITSC - Fälle erstellt nach Tag (30 Tage)</li> <li>• ITSC - Durchschnittliche Zeit bis zur Lösung</li> <li>• ITSC - Offene Fälle nach Typ</li> <li>• ITSC - Auflösungstrend</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Migrationsauftrag ausführen                                                                                  | Migrieren von Konfigurationsänderungen, damit sie dem aktuellen Datenmodell für das IT Service Center entsprechen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Werte aus der Auswahlliste für Fallvorlagen hinzufügen                                                       | Fügt Optionen aus der Auswahlliste für Fallvorlagenobjekte hinzu. Um dies zu überprüfen, gehen Sie zum <b>Object Manager &gt; Case Template object (Objekt Fallvorlage) &gt; Fields &amp; Relationships (Felder und Beziehungen)</b> . Schauen Sie sich das Feld <b>Typ</b> an.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |



# IT Service Center aktualisieren

## Bevor Sie beginnen

- Überprüfen Sie, ob dem Administratorbenutzer, mit dem Sie das Upgrade ausführen, die Berechtigungsgruppe **IT Service Center Admin** zugewiesen ist, zusammen mit der Lizenz für die Funktion **Knowledge User**.

## IT Service Center installieren

Das Installationsprogramm von Work.com führt Upgrades auch dann durch, wenn Sie IT Service Center bereits in Ihrer Organisation installiert haben. Der Schritt **Run Migration Job (Migrationsauftrag ausführen)** führt Aktualisierungen Ihrer vorhandenen Organisation durch, soweit sie für das Upgrade erforderlich sind. Weitere Informationen zur Installation finden Sie unter [IT Service Center installieren auf Seite 20](#).

## Upgrade von Tanium as a Service (TaaS)

TaaS ist eine vollständig verwaltete Umgebung. Daher sind keine manuellen Upgrades erforderlich. Die Tanium Core Plattform und Produkte werden automatisch konfiguriert und gepflegt, sodass Sie sich auf die Verwendung von Tanium zur Verwaltung von Endpunkten konzentrieren können.

## Konfigurationen von 1.6 auf 1.17 aktualisieren

Wenn Sie IT Service Center aktualisieren, werden Seiten-Layouts nicht automatisch aktualisiert. Sie müssen auch die Änderungen an Benutzerberechtigungen und Validierungsregeln überprüfen.

Screenshots der Fallseiten-Layouts aus dieser Version finden Sie unter [Referenz: Fall-Layouts auf Seite 54](#).

### Fallseiten-Layout für Incident Request aktualisieren

Bearbeiten Sie das Fallseiten-Layout für das Incident Request so, dass Aktualisierungen von IT Service Center Version 1.17 mit eingeschlossen werden.

1. Gehen Sie vom Objektmanager aus zu **Fall > Fallseiten-Layouts > ITSC - Incident Request Layout**.
2. Entfernen Sie die Schnellmaßnahme **New Problem (Neues Problem)**.
3. Entfernen Sie die Standardschaltflächen **Change Record Type (Datensatztyp ändern)** und **View Case Hierarchy (Fallhierarchie anzeigen)**.
4. Nehmen Sie im Abschnitt **Case Information (Fallinformationen)** die folgenden Aktualisierungen vor:
  1. Ersetzen Sie das Feld **Asset** durch das Feld **Primary Configuration Item (Primäres Konfigurationselement)**.
  2. Entfernen Sie das Feld **Major Incident (Größerer Zwischenfall)**.

5. Fügen Sie in **Case Detail (Einzelheiten zum Fall)** den folgenden Abschnitt hinzu:

1. Fügen Sie einen Abschnitt zur **Priorisierung von Fällen** hinzu, der die Felder **Impact (Auswirkungen)**, **Manual Priority (Manuelle Priorität)**, **Urgency (Dringlichkeit)** und **Priority (Priorität)** enthält.

6. Fügen Sie verwandte Listen für **Artikel** und **Anhänge** hinzu.

## Fallseiten-Layout für Änderung aktualisieren

Bearbeiten Sie das Fallseiten-Layout für Änderung aktualisieren, damit die Aktualisierungen von IT Service Center Version 1.17 mit eingeschlossen werden.

1. Gehen Sie vom Objekt-Manager zu **Fall > Fallseiten-Layouts > ITSC - Layout**.

2. Entfernen Sie die Standardschaltflächen **Change Record Type (Datensatztyp ändern)** und **View Case Hierarchy (Fallhierarchie anzeigen)**.

3. Nehmen Sie im Abschnitt **Informationen ändern** die folgende Aktualisierung vor:

1. Machen Sie die Felder **Betreff** und **Beschreibung erforderlich**.

4. Fügen Sie in **Case Detail (Einzelheiten zum Fall)** den folgenden Abschnitt hinzu:

1. Fügen Sie im Abschnitt **Risikobewertung** einen Abschnitt zur **Fallpriorisierung** hinzu, der die Felder **Auswirkungen**, **Manuelle Priorität**, **Dringlichkeit** und **Priorität** enthält.

5. Fügen Sie verwandte Listen für **Artikel** und **Anhänge** hinzu.

## Fallseiten-Layout für „Problem“ aktualisieren

Bearbeiten Sie das Fallseiten-Layout für „Problem“ so, dass die Aktualisierungen aus IT Service Center Version 1.17 mit eingeschlossen werden.

1. Gehen Sie vom Objekt-Manager zu **Fall > Fallseiten-Layouts > ITSC - Problem-Layout**.

2. Entfernen Sie die Schnellmaßnahme **New Problem (Neues Problem)**.

3. Entfernen Sie die Standardschaltflächen **Change Record Type (Datensatztyp ändern)** und **View Case Hierarchy (Fallhierarchie anzeigen)**.

4. Nehmen Sie im Abschnitt **Probleminformation (Angaben zum Problem)** die folgenden Aktualisierungen vor:

1. Ersetzen Sie das Feld **Asset** durch das Feld **Primary Configuration Item (Primäres Konfigurationselement)**.
2. Machen Sie die Felder **Betreff** und **Beschreibung erforderlich**.
3. Verschieben Sie das Feld **Kategorie** genau über das Feld **Unterkategorie**.

5. Fügen Sie in **Case Detail (Einzelheiten zum Fall)** die folgenden Abschnitte hinzu:

1. Fügen Sie einen Abschnitt **Known Error Details (Einzelheiten zu bekannten Fehlern)** hinzu, der das Feld **Known Error (Bekannter Fehler)** enthält.
2. Fügen Sie einen Abschnitt zur **Priorisierung von Fällen** hinzu, der die Felder **Impact (Auswirkungen)**, **Manual Priority (Manuelle Priorität)**, **Urgency (Dringlichkeit)** und **Priority (Priorität)** enthält.

6. Fügen Sie verwandte Listen für **Artikel** und **Anhänge** hinzu.

### Deaktivieren Sie die Validierungsregel Status\_Closed

Die Validierungsregel **Status\_Closed** wird nicht mehr verwendet, und wenn sie aktiv ist, verhindert sie, dass damit verbundene Fälle automatisch geschlossen werden können.

1. Gehen Sie vom Objekt-Manager zu **Fall > Validierungsregeln**.
2. Bearbeiten Sie die Validierungsregel **Status\_Closed**, indem Sie die Einstellung **Aktiv** entfernen.

### Fallstatusänderung aktualisieren

Wenn Sie Fälle mit dem Zustand **Denied (Verweigert)** haben, aktualisieren Sie den Fall so, dass er den Zustand **Rejected (Abgelehnt)** bekommt. Der Name des Zustands hat sich in dieser Version geändert.

### Benutzerberechtigungen prüfen und zuweisen

Mit IT Service Center 2.17 werden Change Manager und CMDB Manager-Rollen eingeführt. Weitere Informationen zu Berechtigungen im IT Service Center finden Sie unter [Berechtigungen für IT Service Center zuweisen auf Seite 31](#).

# Verbindung mit Tanium as a Service

Verbinden Sie sich mit Tanium as a Service (TaaS), um Informationen abzurufen und auf den Geräten der Endbenutzer mit Ihrer IT-Service-Center-Org zu arbeiten.

## TaaS als Remote-Standort hinzufügen

Remote-Standorte sind eine Liste von Webadressen, die die Organisation von salesforce.com aus aufrufen kann.

1. Geben Sie im Setup in das Feld Schnellsuche **Remote (Entfernt)** ein und wählen Sie dann **Remote Site Settings (Einstellungen für Remote-Standorte)**.
2. Klicken Sie auf **New Remote Site (Neue Remote-Standorte)**.
3. Geben Sie für die URL des Remote-Standorts die Haupt-URL Ihrer TaaS-Instanz ein.  
(Beispiel: `https://dev.cloud.tanium.com`) Klicken Sie auf **Speichern**.
4. Fügen Sie mithilfe der API-URL Ihrer TaaS-Instanz eine weitere Remote-Site hinzu. (Beispiel: `https://dev-api.cloud.tanium.com`) Klicken Sie auf **Speichern**.

## Mit TaaS von Salesforce verbinden

Verbinden Sie Salesforce mit Ihrer TaaS-Instanz, damit IT-Agenten direkte Aktionen an Endpunkten durchführen können.

1. Klicken Sie im **App Launcher** auf die **IT Service Center** App.
2. Klicken Sie im Menü **IT Service Center** auf **Settings (Einstellungen)**.
3. Geben Sie auf der Seite **Tanium Configuration (Tanium-Konfiguration)** Ihre **Tanium-URL** ein, also die URL der Tanium as a Service-Instanz, die bereitgestellt wird. Sie müssen die API-URL nicht anpassen. Klicken Sie auf **Save (Speichern)**.

## Authentifizieren des Service-Benutzers

Der Service-Benutzer führt Hintergrundprozesse durch. Diese TaaS-Benutzer-ID und das Passwort erhalten Sie beim Kauf von IT Service Center. Wenn Sie den Benutzer des Dienstes autorisiert haben, wird die Autorisierung automatisch verlängert.

1. Gehen Sie im IT Service Center-Menü zu **Settings (Einstellungen)**.
2. Klicken Sie auf **Initiate Service User Auth Flow (Authentifizierungsablauf des Dienstbenutzers initiieren)**.
3. Klicken Sie auf der Seite, die angezeigt wird, auf **Authorize (Autorisieren)**.
4. Das Ablaufdatum unter **Service User Authorization (Berechtigung für Dienstbenutzer)** wird aktualisiert.

## Aktuellen Benutzer authentifizieren

Jeder Benutzer des IT Service Centers muss seine Benutzer-ID bei TaaS authentifizieren, um die Berechtigung zu erhalten, Assets im IT Service Center einzusehen und sie zu bearbeiten.

Wenn Sie sich 30 Tage oder länger nicht anmelden, müssen Sie diese Schritte wiederholen.

1. Gehen Sie im IT Service Center-Menü zu **Settings (Einstellungen)**.
2. Klicken Sie auf **Initiate Current User Auth Flow (Authentifizierungsfluss des aktuellen Benutzers initiieren)**.
3. Klicken Sie auf der Seite, die angezeigt wird, auf **Authorize (Autorisieren)**.
4. Das Ablaufdatum unter **Current User Authorization (Aktuelle Benutzerberechtigung)** wird aktualisiert.

## Tanium-Datensynchronisation konfigurieren

Die Tanium-Auftragspläne bestimmen, wie oft Daten von Tanium synchronisiert werden müssen. Active-Directory-Anfragen aktualisieren die Details des primären Eigentümers für Assets.

Um Auftragspläne und AD-Abfragen zu konfigurieren, gehen Sie im Menü IT Service Center zu **Settings (Einstellungen)** und klicken Sie dann auf **Tanium**. Sie können die Häufigkeit für jeden Auftrag ändern. Am wenigsten häufig ist einmal alle 24 Stunden.

### Asset-Daten aktualisieren

Aktualisieren Sie die Felder für das Asset-Objekt anhand der neuesten in Tanium verfügbaren Daten.

### Aktive Assets aktualisieren

Aktualisieren Sie die Felder für Assets, die derzeit online sind.

### Tanium-Aktionsstatus synchronisieren

Aktualisieren Sie den Status von Tanium-Aktionen, die an Assets durchgeführt wurden, wie z. B. die Bereitstellung von Software oder die Beendigung eines Prozesses.

### Dienst- und aktuellen Benutzer-Token aktualisieren

Aktualisieren Sie Tokens, die zur Authentifizierung des aktuellen Benutzers und des Servicebenutzers verwendet werden.

### Primäre Eigentümerschaft (Active Directory-Anfragen)

Details zum primären Eigentümer für das Asset-Objekt aktualisieren. Standardmäßig deaktiviert.

## CMDB-Datensynchronisation konfigurieren

Aufträge konfigurieren, die CMDB-Daten aus Tanium synchronisieren. Der Discovery-Auftrag synchronisiert CMDB-Daten innerhalb von Tanium als Service. Der Auftrag „Refresh“ zieht CMDB-Daten als Salesforce-Objekte in das IT Service Center.

1. Gehen Sie im Menü des IT Service Centers zu **Settings (Einstellungen)**. Klicken Sie auf **CMDB**.
2. Initialisieren Sie den internen Tanium-Suchprozess. Klicken Sie auf **Begin Discovery (Suche beginnen)**.
3. Die CMDB-Daten von Tanium werden standardmäßig alle 12 Stunden im IT Service Center aktualisiert. Dieser Auftrag importiert CMDB-Daten aus Tanium und entfernt alle veralteten Daten aus Salesforce-Objekten. Klicken Sie auf **Run Now (Jetzt ausführen)**, um den Auftrag sofort auszuführen.

# Tanium für IT Service Center konfigurieren

Richten Sie die Verbindung zu Tanium as a Service ein, konfigurieren Sie Benutzer und richten Sie E-Mails ein.

## Berechtigungen für IT Service Center zuweisen

Berechtigungen steuern, was Benutzer sehen und tun. Die Arbeitsplatzberechtigungen werden automatisch erstellt, wenn Sie das IT Service Center-Paket installieren, jedoch müssen Sie den Benutzern die entsprechenden Berechtigungen manuell zuweisen.

### Treffen der IT Service Center Personas

Das IT Service Center-Paket enthält Berechtigungssätze für Personas, die wir für Work.com-Organisationen empfehlen.

#### **IT Service Center-Admin**

IT Service Center Admins verwalten die Einstellungen des IT Service Centers, einschließlich der Verbindung zu Tanium as a Service (TaaS).

#### **IT-Agent**

IT-Agenten verwalten Fälle, sehen Assets und benutzerdefinierte Tanium-CIs ein, kontrollieren Leistungsereignisse und stellen Software bereit.

#### **Änderungsmanager**

Änderungsmanager kontrollieren den Änderungskalender und die Risikoeinstellungen, erstellen Regeln für das Änderungsmanagement und fügen Ereignisse zum Änderungskalender hinzu.

#### **CMDB-Administrator**

CMDB-Administratoren kontrollieren CMDB-Aktionen, bearbeiten CMDB-Einstellungen, führen Datenimportaufträge aus und erstellen benutzerdefinierte Tanium-CIs.

#### **CMDB-Manager**

CMDB-Manager erstellen benutzerdefinierte Tanium-CIs.

#### **Mitarbeiter**

Mitarbeiter erstellen Fälle, die vom IT-Agenten gelöst werden.

### IT Service Center-Benutzer hinzufügen

Standardmäßig haben Sie einen einzigen Administrator-Benutzer sowohl für Ihre Salesforce-Org als auch für Tanium as a Service. Wenn Sie Benutzer hinzufügen möchten, müssen Sie den Benutzer sowohl in Salesforce als auch in Tanium erstellen.

Die **Benutzer-ID** in Tanium muss mit dem Feld **E-Mail** für den Benutzer in Salesforce übereinstimmen. Um Benutzer in Tanium zu erstellen, siehe [Konfigurieren von Tanium für IT Service Center auf Seite 16](#).

## STANDARDPROFILE AKTUALISIEREN

Um Probleme bei der Synchronisierung von CI-Elementen mit der CMDB zu vermeiden, entfernen Sie den Zugriff auf das Asset-Objekt von dem Profil aus, das Sie für das IT Service Center verwenden. Wählen Sie aus, welches Profil geändert werden soll, und weisen Sie dann das aktualisierte Profil Ihren Benutzern des IT Service Centers zu:

- Wenn Sie Employee Concierge verwenden, verwenden Sie das IT-Agentenprofil, das nicht auf das Objekt „Asset“ zugreifen und dieses ändern kann.
- Bearbeiten Sie das Standardprofil und entfernen Sie den Zugriff auf das Objekt „Asset“.
- Wenn Sie das Standardprofil beibehalten möchten, können Sie das Standardprofil klonen und den Zugriff auf das Objekt „Asset“ entfernen.

Verwenden Sie die Berechtigungssatzgruppen des IT Service Centers, um Zugriff auf die Asset-Datensatztypen des IT Service Centers zu gewähren. Wenn Sie Zugriff auf andere Datensatztypen benutzerdefinierter Assets benötigen, verwenden Sie einen benutzerdefinierten Berechtigungssatz, um Zugriff auf die benutzerdefinierten Datensatztypen zu gewähren.

## BERECHTIGUNGSSÄTZE AKTUALISIEREN

Wenn Sie Employee Concierge haben, ist es eine empfohlene Konfiguration, den Benutzerberechtigungssatz **IT Service Center App User** zu bearbeiten und **IT** aus den **ausgewählten Datensatztypen** zu entfernen, damit der Benutzer für IT Service Center die entsprechenden Datensatztypen erstellt.

## ERSTELLEN UND ZUWEISEN VON BENUTZERBERECHTIGUNGEN IN SALESFORCE

Benutzer in Salesforce erstellen. Verwenden Sie den Wert im Feld **E-Mail** für den Benutzernamen, den Sie in Tanium as a Service erstellen.

In der folgenden Tabelle finden Sie die Berechtigungssätze, Berechtigungssatzgruppen, Lizenzen und Profile, die Benutzern zugewiesen werden können. Wenn Sie eine Berechtigungssatzgruppe verwenden, um Berechtigungen zuzuweisen, wenden Sie nicht auch die Berechtigungssätze an.



| Persona                              | Benutzerlizenz | Feature-Lizenz                                                                                       | Profil | Berechtigungssatz-Lizenzen                                                                                                   | Berechtigungssätze                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Berechtigungssatzgruppe                                                                                                          |
|--------------------------------------|----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Administrator des IT Service Centers | Salesforce     | <ul style="list-style-type: none"> <li>Service Cloud-Benutzer</li> <li>Knowledge-Benutzer</li> </ul> | ALLE   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Arbeitsbereich für Mitarbeiter und Concierge</li> <li>Mitarbeitererfahrung</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Basiszugriff auf Kalender ändern</li> <li>Admin-Zugriff auf Kalender ändern</li> <li>Schreibzugriff auf Kalender ändern</li> <li>Administrator für IT Service Center App</li> <li>Benutzer der IT Service Center App</li> <li>Kenntnisse zum IT Service Center</li> <li>Zugriff auf IT Service Center Standardfeld</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Administrator des IT Service Centers</li> <li>IT Service Center Config Manager</li> </ul> |
| IT Service Center Agent              | Salesforce     | <ul style="list-style-type: none"> <li>Service Cloud-Benutzer</li> <li>Knowledge-Benutzer</li> </ul> | ALLE   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Arbeitsbereich für Mitarbeiter und Concierge</li> <li>Mitarbeitererfahrung</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Basiszugriff auf Kalender ändern</li> <li>Benutzer der IT Service Center App</li> <li>Zugriff auf IT Service Center Standardfeld</li> <li>IT Service Center Kenntnisse</li> </ul>                                                                                                                                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>Benutzer des IT Service Centers</li> </ul>                                                |

| Persona            | Benutzerlizenz | Feature-Lizenz                                                                                       | Profil | Berechtigungssatz-Lizenzen                                                                                                   | Berechtigungssätze                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Berechtigungssatzgruppe                                                                                                          |
|--------------------|----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Änderungsmanager   | Salesforce     | <ul style="list-style-type: none"> <li>Service Cloud-Benutzer</li> <li>Knowledge-Benutzer</li> </ul> | ALLE   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Arbeitsbereich für Mitarbeiter und Concierge</li> <li>Mitarbeitererfahrung</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Basiszugriff auf Kalender ändern</li> <li>Admin-Zugriff auf Kalender ändern</li> <li>Schreibzugriff auf Kalender ändern</li> <li>Administrator für IT Service Center App</li> <li>Benutzer der IT Service Center App</li> <li>Kenntnisse zum IT Service Center</li> <li>Zugriff auf IT Service Center Standardfeld</li> </ul> |                                                                                                                                  |
| CMDB-Administrator | Salesforce     | <ul style="list-style-type: none"> <li>Service Cloud-Benutzer</li> <li>Knowledge-Benutzer</li> </ul> | ALLE   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Arbeitsbereich für Mitarbeiter und Concierge</li> <li>Mitarbeitererfahrung</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Administrator für IT Service Center App</li> <li>Benutzer der IT Service Center App</li> <li>Zugriff auf IT Service Center Standardfeld</li> <li>Kenntnisse zum IT Service Center</li> </ul>                                                                                                                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Administrator des IT Service Centers</li> <li>IT Service Center Config Manager</li> </ul> |

| Persona      | Benutzerlizenz       | Feature-Lizenz                                                                                       | Profil                            | Berechtigungssatz-Lizenzen                                                                                                                                            | Berechtigungssätze                                                                                                                                        | Berechtigungssatzgruppe                                                                                                     |
|--------------|----------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| CMDB-Manager | Salesforce           | <ul style="list-style-type: none"> <li>Service Cloud-Benutzer</li> <li>Knowledge-Benutzer</li> </ul> | ALLE                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>Arbeitsbereich für Mitarbeiter und Concierge</li> <li>Mitarbeitererfahrung</li> </ul>                                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>Benutzer der ITSC App</li> <li>ITSC-Kenntnisse</li> <li>Zugriff auf Standardfelder im IT Service Center</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Benutzer des IT Service Centers</li> <li>IT Service Center Config Manager</li> </ul> |
| Mitarbeiter  | Salesforce-Plattform |                                                                                                      | Benutzer der Salesforce-Plattform | <ul style="list-style-type: none"> <li>Company Community für Force.com</li> <li>Arbeitsbereich für Mitarbeiter und Concierge</li> <li>Mitarbeitererfahrung</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Benutzer der IT Service Center App</li> <li>Zugriff auf IT Service Center Standardfeld</li> </ul>                  |                                                                                                                             |

## Berechtigungssätze für IT Service Center

Wenn Sie den empfohlenen Einrichtungsprozess für IT Service Center befolgt haben, bestätigen Sie, dass Sie diese Berechtigungssätze in Ihrer Organisation haben.

| Name des Berechtigungssatzes            | Beschreibung                                                                                                                                      |
|-----------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Admin-Zugriff auf Kalender ändern       | Bearbeiten Sie Einstellungen für das Change Management (Kalender und Risiko), erstellen und bearbeiten Sie die Regeln für das Change Management.  |
| Basiszugriff auf Kalender ändern        | Lesezugriff auf den Änderungskalender.                                                                                                            |
| Schreibzugriff auf Kalender ändern      | Schreibender auf den Änderungskalender.                                                                                                           |
| Administrator für IT Service Center App | Vollständiger Bearbeitungszugriff innerhalb des IT Service Centers, einschließlich der Diensteinstellungen. Im IT Service Center-Paket enthalten. |
| Benutzer der IT Service Center App      | Fälle im IT Service Center verwalten. Assets können nicht erstellt oder bearbeitet werden.                                                        |

| Name des Berechtigungssatzes               | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|--------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| IT Service Center Configuration Manager    | Einstellungen für die CMDB Bearbeiten, CMDB-Aufträge ausführen und Tanium Custom CI erstellen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| IT Service Center Kenntnisse               | <p>Zugriff auf Felder für Wissensartikel im IT Service Center.</p> <div> <p>Für zu erwartendes Verhalten müssen Sie die Berechtigung <b>Manage Articles (Artikel verwalten)</b> zum Berechtigungssatz <b>IT Service Center Knowledge</b> hinzufügen. Gehen Sie aus dem Berechtigungssatz zur Registerkarte <b>App-Berechtigungen</b>. Wählen Sie im Abschnitt <b>Wissensmanagement</b> die Berechtigung <b>Manage Articles (Artikel verwalten)</b> aus.</p> </div> |
| Zugriff auf IT Service Center Standardfeld | Zugriffsfelder für Standardobjekte.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |

Wenn Sie den empfohlenen Installations- und Konfigurationsprozess befolgen, werden diese Berechtigungssätze automatisch in Berechtigungssatzgruppen organisiert. Weisen Sie den Benutzern Berechtigungsgruppen zu, um ihnen den gewünschten Zugriffsumfang zu gewähren.

Wenn die Installation des IT Service Centers abgeschlossen ist, wird dem ersten Admin-Benutzer die Administrator-Berechtigung für die IT Service Center App zugewiesen.

Aktualisierungen der Berechtigungen für das Paket IT Service Center werden an die von Tanium empfohlenen Berechtigungssätze weitergegeben. Alle Anpassungen, die an unseren empfohlenen Berechtigungssätzen vorgenommen wurden, werden bei der Aktualisierung des Pakets gelöscht.

## IT Service Center Berechtigungssatzgruppen

Mit den folgenden Berechtigungssatzgruppen können Sie Benutzern den Zugriff gewähren.

### BENUTZER DES IT SERVICE CENTERS

Enthält die folgenden Berechtigungssätze:

- Basiszugriff auf Kalender ändern
- Benutzer der IT Service Center App
- Kenntnisse zum IT Service Center
- Zugriff auf IT Service Center Standardfeld

### ADMINISTRATOR DES IT SERVICE CENTERS

Enthält die folgenden Berechtigungssätze:

- Basiszugriff auf Kalender ändern
- Admin-Zugriff auf Kalender ändern
- Schreibzugriff auf Kalender ändern
- Administrator für IT Service Center App
- Benutzer der IT Service Center App
- IT Service Center Configuration Manager
- Kenntnisse zum IT Service Center
- Zugriff auf IT Service Center Standardfeld

#### IT SERVICE CENTER CONFIG MANAGER

Enthält die folgenden Berechtigungssätze:

- IT Service Center Configuration Manager (nur mit erstellendem und lesendem Zugriff auf Assets konfiguriert)

## Konfigurationen von Salesforce aktualisieren

### Datensatztypen den Case Lightning-Datensatzseiten zuordnen

Bearbeiten Sie das Layout der Fallseiten, um die Datensatztypen für das IT Service Center für Änderung, Problem, Zwischenfall und größerer Zwischenfall zuzuweisen.

1. Klicken Sie im Setup auf **Object Manager (Objektmanager)**.
2. Klicken Sie auf **Case (Fall)** und **Lightning Record Pages (Lightning Aufzeichnungsseiten)**. Sie müssen jede der folgenden Seiten bearbeiten:  
 Zum Aktualisieren der Änderungsdatensatzseite klicken Sie auf: **ITSC - Change Record Page (Datensatzseite ändern)**.  
 Zum Aktualisieren der Problemdatensatzseite klicken Sie auf: **ITSC - Change Problem Page (Problemdatensatzseite ändern)**.  
 Zum Aktualisieren der Seite „Zwischenfalldatensatz“ klicken Sie auf: **ITSC - Incident Request Record Page**.  
 Zum Aktualisieren der Datensatzseite für größere Zwischenfälle, klicken Sie auf: **ITSC - Seite „Größerer Zwischenfall“**.
3. Nachdem der Lightning App Builder für die Seite geladen wurde, klicken Sie auf **Activation... (Aktivierung...)**
4. Klicken Sie auf die Registerkarte **App, Record Type, and Profile (App, Datensatztyp und Profil)** und dann auf **Assign to Apps, Record Types, and Profiles (Apps, Datensatztypen und Profilen zuweisen)**.
5. Wählen Sie **IT Service Center**, dann **Next (Weiter)**.
6. Wählen Sie einen Formfaktor für die App (Telefon, Desktop oder beides).

7. Wählen Sie auf der Seite **Selected Record Types (Ausgewählte Datensatztypen)** den entsprechenden Datensatztyp aus.  
Wenn Sie die Seite **ITSC - Change Record Page (Datensatz ändern)** bearbeiten, wählen Sie **Change (Ändern)**.  
Wenn Sie die Seite **ITSC - Problem Record (Problem Datensatz)** bearbeiten, wählen Sie **Problem**.  
Wenn Sie die Seite **ITSC - Incident Request Record** bearbeiten, wählen Sie **Incident (Zwischenfall)** aus.  
Wenn Sie die Seite **ITSC - Major Incident Page (ITSC - Größerer Zwischenfall)** bearbeiten, wählen Sie **Major Incident (Größerer Zwischenfall)** aus.
8. Wählen Sie auf der Seite **Selected Profiles (Ausgewählte Profile)** **Standard User (Standardbenutzer)** und **System Administrator (Systemadministrator)**.
9. Speichern Sie Ihre Änderungen.

Bearbeiten Sie den Fall „Lightning Record Pages“ so, dass benutzerdefinierte CI-Details hinzugefügt werden

Standardmäßig zeigt die Lightning Web Komponente Primary CI-Details den **Primary CI-Name** und den **Primary CI-Contact** für benutzerdefinierte Konfigurationselemente an. Sie können die Seiten mit Lightning-Datensätzen für jeden Falltyp klonen, um Asset-Details für benutzerdefinierte CIs anzuzeigen.

Wenn Sie die Seiten des Berichts klonen, wirken sich zukünftige Aktualisierungen für das IT Service Center nicht auf diese geklonten Seiten aus. Wenn Sie eine Aktualisierung vorgenommen haben, müssen Sie alle Aktualisierungen auf die jeweilige Seite des geklonten Datensatzes kopieren oder sie anhand der betreffenden Seiten des ursprünglichen Datensatzes erneut klonen.

1. Öffnen Sie im Objekt-Manager das Objekt „Fall“ und klonen Sie die Seiten mit Lightning-Datensätzen. Wiederholen Sie diese Schritte für alle Seiten des ITSC-Datensatzes:
  1. ITSC - Change Record Page (Seite im ITSC-Änderungsdatensatz)
  2. ITSC - Incident Request Record Page (Seite im Incident-Request-Datensatz)
  3. ITSC - Seite zu größerem Zwischenfall
  4. ITSC - Problem Record Page (Seite mit Problem Datensatz)
2. Fügen Sie im erweiterbaren Abschnitt **Primary CI-Details** eine Komponente **Related Record (dazugehöriger Datensatz)** hinzu.
3. Bearbeiten Sie das Suchfeld **Related Record** für das Feld **Lookup (Suchen)**, das Sie hinzugefügt haben. Stellen Sie **First Lookup (Erste Suche)** auf **Primary Configuration Item (Primäres Konfigurationselement)**, und **Second Lookup (Zweite Suche)** auf **Use This Asset (Dieses Asset verwenden)**.
4. Setzen Sie die Komponentenvisibilitätsfilter für die Komponente **Related Record** auf:
  - a. Field: **Record > Primary Configuration Item > Asset Name**  
Bediener: **Not Equal (Nicht gleich)**  
Wert: null (leer lassen)

- b. Field: **Record > Primary Configuration Item > Asset Record Type > Record Type Name** (Überprüfen Sie, ob der API Name gleich dem DeveloperName ist)

Bediener: **Nicht gleich**

Wert:

5. Entfernen Sie die Lightning-Web-Komponente **Primary CI-Details**. Speichern Sie Ihre Änderungen und wiederholen Sie diese Schritte für die übrigen Falltypen.

## Schnelle Aktionen zu Fallseiten hinzufügen, um Kenntnisse zu bekannten Fehlern und Services zu erstellen

Fügen Sie mit diesen Schritten schnelle Aktionen für Kenntnisse zu bekannten Fehlern und Services zu Fallseiten-Layouts hinzu. Wiederholen Sie diese Schritte für die Seiten-Layouts **ITSC - Problem Layout**, **ITSC - Incident Request Layout**, **ITSC - Major Incident Layout** und **ITSC - Change Layout**.

Vermeiden Sie mit diesen schnellen Aktionen das Klonen von Seiten-Layouts, die bei der Aktualisierung nicht mit aktualisiert werden. Wenn Sie trotzdem Schaltflächen hinzufügen möchten, siehe [Schaltflächen zu Fallseiten hinzufügen, um bekannte Fehler und Servicekenntnis zu erstellen auf Seite 39](#) zu erstellen.

1. Öffnen Sie im Objektmanager das Objekt „Fall“ und bearbeiten Sie das Seiten-Layout, das Sie aktualisieren möchten. Fügen Sie die schnellen Aktionen z. B. zu Problemfällen hinzu, indem Sie das Layout der Seite **ITSC - Problem Layout** bearbeiten.
2. Schnellmaßnahmen für Kenntnisse zu bekannten Fehlern und Services hinzufügen. Fügen Sie im Abschnitt **Salesforce Mobile and Lightning Experience Actions** die Mobile- und Lightning-Aktionen **Bekannten Fehler erstellen** und **Servicekenntnis erstellen** hinzu.

## Schaltflächen zu Fallseiten hinzufügen, um bekannte Fehler und Servicekenntnis zu erstellen

Sie können auf der Fallseite mit Schnellmaßnahmen bekannte Fehler und Servicekenntnis erstellen. Wenn Sie Schaltflächen für diese Aktionen haben möchten, müssen Sie die Datensatzseiten klonen, um dynamische Aktionen zu ermöglichen. Weitere Informationen zu dynamischen Aktionen finden Sie in der [Salesforce Hilfe: Entfesseln Sie eine ganz neue Flexibilität mit dynamischen Aktionen](#).

Wenn Sie die Seiten des Berichts klonen, wirken sich zukünftige Aktualisierungen für das IT Service Center nicht auf diese geklonten Seiten aus. Wenn Sie eine Aktualisierung vorgenommen haben, müssen Sie alle Aktualisierungen auf die jeweilige Seite des geklonten Datensatzes kopieren oder sie anhand der betreffenden Seiten des ursprünglichen Datensatzes erneut klonen.

1. Ändern Sie die Datensatzseite „Problem“, um Schaltflächen für bekannte Fehler und Servicekenntnis hinzuzufügen.
  - a. Klonen Sie im Lightning App Builder die Seite **ITSC - Problem Record**.
  - b. Aktivieren Sie im Fenster **Highlights** dynamische Aktionen.
  - c. Fügen Sie die Schaltflächen **Create Known Error (Bekannten Fehler erstellen)** und **Create Service Knowledge (Servicekenntnis erstellen)** hinzu.

2. Ändern Sie die übrigen ITSC-Datensatzseiten, um die Schaltfläche „Service Knowledge“ hinzuzufügen.
  - a. Klonen Sie im Lightning App Builder die Seiten **ITSC Change Record**, **ITSC Incident Request Record** und **ITSC Major Incident**.
  - b. Aktivieren Sie im Fenster **Highlights** dynamische Aktionen.
  - c. Fügen Sie die Schaltfläche **Create Service Knowledge** hinzu.

## Layout der Seite Asset anpassen

Fügen Sie die Schaltfläche **New Configuration Item** zum Standard-Suchlayout im Objekt „Asset“ hinzu. Standardmäßig enthalten die Asset-Seiten im IT Service Center Felder für das Asset-Objekt, die evtl. nicht für den IT Gebrauch gelten. Sie können diese Zusatzfelder aus dem Layout der Seite „Asset“ entfernen. Siehe [Salesforce Hilfe: Seiten-Layouts](#) und [Salesforce Hilfe: Seiten-Layouts für Standardobjekte bearbeiten](#).

### SCHALTFLÄCHEN AUS DEM SEITEN-LAYOUT EINES ASSETS ENTFERNEN

Um Probleme mit der CMDB-Synchronisierung zu vermeiden, müssen Sie die Schaltflächen **Clone** und **Change Record Type (Datensatztyp ändern)** entfernen.

1. Bearbeiten Sie im Objekt „Asset“ das Layout der Seite **Asset Layout**.
2. Entfernen Sie in den Abschnitten **Salesforce Mobile and Lightning Experience Actions** und **Standard Buttons (Standardschaltflächen)** die folgenden Schaltflächen: **Klonen**, **Asset-Hierarchie anzeigen**, **Datensatztyp ändern**, **Neuer Kontakt**, **Neuer Lead** sowie alle sonstigen Felder oder Schaltflächen, die vom IT Service Center nicht genutzt werden.

### SCHALTFLÄCHE „NEUES KONFIGURATIONSELEMENT“ ZUR ANSICHTSSEITENLISTE „ASSET“ HINZUFÜGEN

Ändern Sie das Standard-Suchlayout im Objekt „Asset“, indem Sie die Schaltfläche **New Configuration Item** hinzufügen.

1. Bearbeiten Sie im Objekt „Asset“ im Abschnitt **Search Layouts for Salesforce Classic (Suchlayouts für Salesforce Classic)** das Suchlayout der **List View (Listenansicht)**.
2. Fügen Sie im Abschnitt **Benutzerdefinierte Schaltflächen** die Schaltfläche **Neues Konfigurationselement** hinzu.
3. (Optional) Entfernen Sie die Schaltfläche **Neu**, damit keine Assets erstellt werden können, die von IT Service Center nicht verwendet werden.

### SCHALTFLÄCHE FÜR NEUES KONFIGURATIONSELEMENT ZUM LAYOUT DER ASSET-SUCHE HINZUFÜGEN

1. Bearbeiten Sie im Objekt „Asset“ im Abschnitt **Search Layouts (Suchlayouts)** das Suchlayout der **List View (Listenansicht)**.
2. Fügen Sie im Abschnitt **Benutzerdefinierte Schaltflächen** die Schaltfläche **Neues Konfigurationselement** hinzu.
3. (Optional) Entfernen Sie die Schaltfläche **Neu**, damit keine Assets erstellt werden können, die von IT Service Center nicht verwendet werden.



# Vorfall-Ticket-Kategorie für Mitarbeiter-Concierge erstellen

Fügen Sie eine Ticket-Kategorie für Vorfälle hinzu, um Vorfallstypen in Mitarbeiter-Concierge zu erstellen. Verwenden Sie diesen Vorfalltyp für alle Tickets, die an das IT Service Center gehen.

## Werte für die Auswahlliste der Ticketkategorien hinzufügen

Damit Benutzer von Mitarbeiter-Concierge Vorfälle im IT Service Center erstellen können, fügen Sie dem benutzerdefinierten Feld Ticketkategorie im Fall-Objekt den Wert **Incident (Vorfall)** hinzu. Sie können den vorhandenen IT-Wert deaktivieren, damit Benutzer von Mitarbeiter-Concierge standardmäßig Vorfälle erstellen.

1. Klicken Sie im Setup auf **Object Manager (Objektmanager)**.
2. Klicken Sie auf **Case (Fall)** und dann auf **Fields & Relationships (Felder und Beziehungen)**.
3. Suchen und wählen Sie **Ticket Category (Ticketkategorie)**.
4. Klicken Sie im Abschnitt Werte auf **New (Neu)**.
5. Legen Sie die Bezeichnung als **Incident (Vorfall)** und den API-Namen als **Incident (Vorfall)** fest.
6. Speichern Sie Ihre Änderungen.
7. Deaktivieren Sie den vorhandenen IT-Wert in der Auswahlliste. Klicken Sie in der Spalte „Action“ (Aktion) auf **Deactivate (Deaktivieren)**.

## Hinzufügen einer Schnellaktion zum Kontaktobjekt

1. Klicken Sie im Setup auf **Object Manager (Objektmanager)**.
2. Klicken Sie auf **Contact (Kontakt)** und **Buttons, Links, and Actions (Schaltflächen, Links und Aktionen)**.
3. Klicken Sie auf die Zeile mit **New Incident (Neuer Zwischenfall)**. In dieser Zeile ist auch **ITSCNewIncident** als **Name** aufgeführt.
4. Klicken Sie auf **Edit Layout (Layout bearbeiten)**.
5. Verwenden Sie die Schnellsuche, um nach dem Feld **Ticket Category (Ticketkategorie)** zu suchen.
6. Ziehen Sie **Ticket Category** in das Formular.

Positionieren Sie das Feld über dem Feld **Category (Kategorie)** im Formular.

7. Klicken Sie auf **Save (Speichern)**.

## Hinzufügen des benutzerdefinierten Metadatentyps für die Vorfall-Ticketkategorie

Um eine Ticketkategorie der zugehörigen Aktion zuzuordnen, bearbeiten Sie den benutzerdefinierten Metadatentyp.

1. Verwenden Sie im Setup die Schnellsuche, um nach **Custom Metadata Types (Benutzerdefinierte Metadatentypen)** zu suchen und wählen Sie diese aus.
2. Klicken Sie in der Tabelle auf **Ticket Category Definitions (Definitionen der Ticketkategorien)**.
3. Klicken Sie auf **Manage Ticket Category Configurations (Ticketkategorie-Konfigurationen verwalten)**. Klicken Sie auf **New (Neu)**.
4. Verwenden Sie die folgenden Feldwerte:
  1. **Etikett:**
  2. **Name:**
  3. **Ticket Category Name (Name der Ticketkategorie):**
  4. **Global Action Name (Name der globalen Aktion):**
  5. **Ist aktiv:** Aktiviert
5. Speichern Sie Ihre Änderungen.

## E-Mail für automatische Ticketerstellung einrichten

Erstellen Sie einen E-Mail-Dienst und eine Adresse, an die ein Endbenutzer Supportanfragen senden kann. Wenn E-Mails an diese Adresse gesendet werden, werden automatisch Fälle erstellt.

### Individuelle Apex-Klasse einrichten

1. Gehen Sie in der Setup-App auf die Seite **Custom Code > Apex Classes**.
2. Klicken Sie auf der Leiste der alphabetischen Navigation auf **E**.
3. Wenn Sie die Klasse `EmailToCaseHandler` nicht sehen können, klicken Sie auf **Create New View (Neue Ansicht erstellen)**. Geben Sie für den **View Name (Namen der Ansicht)** und den **View Unique Name (eindeutigen Namen der Ansicht)**  ein. Speichern Sie Ihre Änderungen. Achten Sie darauf, dass sich „Standard“ in der Standardansicht befindet.
4. Klicken Sie auf die Klasse **EmailToCaseHandler**, um den Wert zwischenzuspeichern, sodass er in den übrigen Konfigurationsschritten zur Auswahl zur Verfügung steht.

### Erstellen eines E-Mail-Dienstes

1. Gehen Sie in der Setup-App auf die Seite **Email Services (E-Mail-Dienste)**. Klicken Sie auf **New Email Service (Neuer E-Mail-Dienst)**.
2. Geben Sie einen Namen für den Dienst ein. Für die **Apex Class (Apex-Klasse)** wählen Sie .
3. Um die Domänen oder E-Mail-Adressen einzuschränken, von denen Sie E-Mails akzeptieren, tragen Sie die erlaubte Liste in das Feld **Accept Email From (E-Mail akzeptieren von)** ein.

4. Wenn nötig, passen Sie die anderen Felder an, um Anhänge, Kopfzeilen und Einstellungen für Fehlerreaktionen zu behandeln.
5. Klicken Sie auf **Save (Speichern)**.

## E-Mail Adresse einrichten

1. Klicken Sie auf den Namen des Dienstes, den Sie erstellt haben, und dann auf **New Email Address (Neue E-Mail-Adresse)**.
2. Versehen Sie die E-Mail-Adresse mit einem Namen Ihrer Wahl. (Beispiel: `IT_Support`).
3. Geben Sie `ITSupport` in das Feld **Email Address (E-Mail-Adresse)** ein.
4. Überprüfen Sie, ob das Kontrollkästchen **Active (Aktiv)** aktiviert ist.
5. Geben Sie die E-Mail-Domain-Namen Ihres Unternehmens ein. (Beispiel: `company.org`, `my.company.org`) Klicken Sie auf **Save (Speichern)**.

Im Abschnitt **Email Addresses (E-Mail-Adressen)** wird die soeben erstellte E-Mail-Adresse angezeigt. Wenn E-Mails an diese Adresse gesendet werden, werden automatisch IT-Tickets erstellt.

## Weitere Informationen

[Apex-Entwicklerhandbuch: Apex-E-Mail-Dienst](#)

[Salesforce mit Code erweitern: E-Mail-Dienste](#)

# Erstellen von Arbeitsabläufen zur Veröffentlichung bekannter Fehler und Servicewissen

Sie können Artikel zu bekannten Fehlern oder zu Servicewissen erstellen, um ein Problem zu dokumentieren. Der Artikel wird an alle Fälle angehängt, die mit dem Problem verbunden sind. Standardmäßig befinden sich diese Wissensartikel im Entwurfszustand. Daher hat nur der Autor des Artikels darauf Zugriff. Um allen IT-Agenten und Mitarbeitern den Zugriff auf diese Artikel zu ermöglichen, erstellen Sie eine Workflow- und Wissensaktion, um bekannte Fehlerartikel automatisch zu veröffentlichen, wenn sie erstellt werden.

1. Erstellen Sie eine Wissensaktion, die einen Artikel veröffentlicht.  
Weitere Informationen: [Salesforce Hilfe: Arbeitsablaufaktionen für Wissen erstellen](#)
2. Erstellen Sie eine Arbeitsablaufregel, die ausgeführt wird, wenn ein Wissens-Artikel mit dem Datensatztyp „Bekannter Fehler“ oder „Service-Wissen“ erstellt wird.  
Weitere Informationen: [Salesforce Hilfe: Arbeitsablauf und Genehmigung von Artikeln](#)
3. Legen Sie die Aktion der Arbeitsablaufregel fest, um die Wissensaktion zu verwenden, die den Artikel automatisch veröffentlicht.

## (Optional) Anpassen von Meilensteinen, Warteschlangen, Zuweisungsregeln und Genehmigungen

Um erweiterte Arbeitsabläufe für Ihr IT-Fallmanagement zu definieren, können Sie in Service Cloud Meilensteine, Warteschlangen und Zuweisungsregeln verwenden.

Um das Verhalten dieser Arbeitsabläufe anzupassen, lesen Sie die entsprechenden Informationen in der Service Cloud-Dokumentation.

- Richten Sie Meilensteine ein, die erforderliche, zeitabhängige Schritte in Ihrem Unterstützungsprozess darstellen, wie z. B. die Zeiten für eine erste Reaktion oder eine Falllösung. Meilensteine werden zu Anspruchsverfahren hinzugefügt, um die korrekte und rechtzeitige Auflösung von Support-Datensätzen durch Agenten sicherzustellen.

Meilensteine sind der Name im IT Service Center für Service Level Agreements (SLAs). Einen Meilenstein festzulegen ist dasselbe wie ein SLA zu definieren.

Weitere Informationen: [Service Cloud Docs: Meilensteine](#)

- Richten Sie Warteschlangen ein, um Datensätze zu priorisieren, zu verteilen und an Teams zuzuweisen, die sich die Arbeitslast teilen. Zugriff auf Warteschlangen aus Listenansichten. Warteschlangen-Mitglieder können in die Warteschlange einsteigen, um die Eigentümerschaft für jeden Datensatz in einer Warteschlange zu übernehmen. Die folgenden Warteschlangen werden vom IT Service Center definiert:

- Fall-Management - IT Standard
- Fall-Management - IT-Eskalation
- Fallmanagement CAB

Weitere Informationen: [Service Cloud Docs: Warteschlangen einrichten](#)

- Richten Sie Zuweisungsregeln ein, um Bedingungen zu definieren, die bestimmen, wie Leads oder Fälle bearbeitet werden. Die Regeln weisen Leads und Fälle dem angegebenen Benutzer oder der Warteschlange zu.

Weitere Informationen: [Service Cloud Docs: Zuweisungsregeln einrichten](#)

- Bearbeiten Sie den Genehmigungsprozess **ITSC - Change Approval**, um den Geschäftsprozess zur Lösung eines Änderungsfalls zu definieren. Der Prozess **ITSC - Change Approval** wird mit dem IT Service Center ausgeliefert und standardmäßig verwendet.

Weitere Informationen: [Service Cloud Docs: Einrichten eines Genehmigungsprozesses](#)

# Verwalten des IT Service Centers

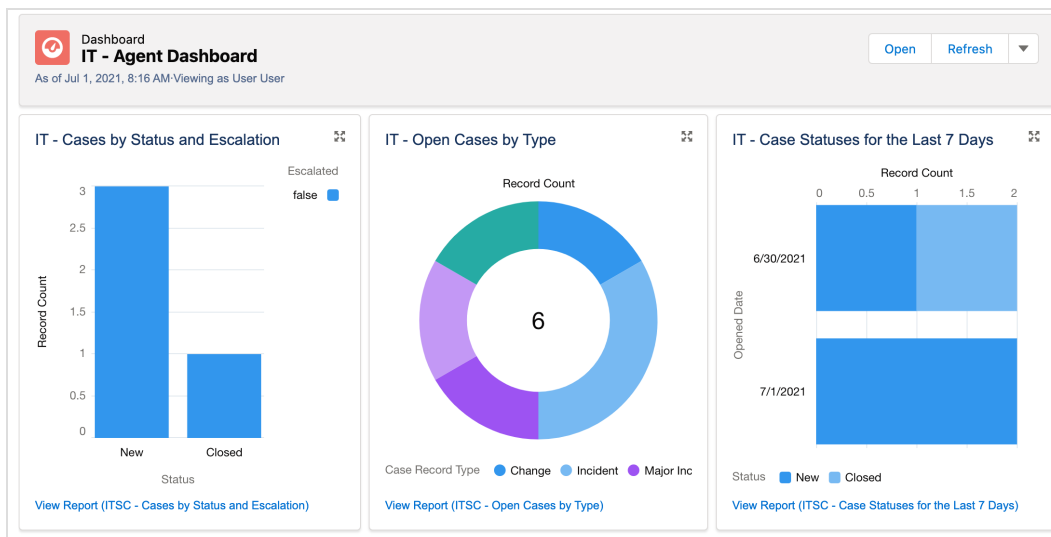
Passen Sie die Art und Weise an, wie IT-Agents das IT Service Center nutzen können, einschließlich der Übersichtsseite, Änderungen im Kalender und Risikoeinstellungen, CMDB und Arbeitsabläufe ändern.

## Anzeigen und Anpassen der IT-Agent-Übersichtsseite

Sie können die IT-Agent-Übersichtsseite anpassen, um die Berichte einzuschließen, die Ihnen bei der Verwaltung Ihrer Arbeit helfen.

### IT-Agent-Übersichtsseite anzeigen

Die IT-Agent-Übersichtsseite wird auf der Homepage angezeigt, wenn Sie das IT Service Center öffnen.



### Anpassen der IT-Agent-Übersichtsseite

Sie können die IT Agent-Übersichtsseite so anpassen, dass sie verschiedene Berichte einschließlich der Standardberichte enthält, die mit IT Service Center geliefert werden.

1. Klicken Sie auf der Homepage auf **Open (Öffnen)**, um die Übersichtsseite in einer eigenen Ansicht zu öffnen. Klicken Sie auf **Edit (Bearbeiten)**.
2. Verschieben, Bearbeiten und Anpassen der vorhandenen Komponenten auf der Übersichtsseite. Um weitere Berichte zur Übersichtsseite hinzuzufügen, klicken Sie auf **+Component (+Komponente)**.
3. Speichern Sie Ihre Änderungen.

# Einstellungen für Change Management aktualisieren

Sie können die Farben und Ereignistypen im Änderungskalender aktualisieren und konfigurieren, wie die Risikobewertung für Änderungsfälle berechnet wird.

## BENUTZERBERECHTIGUNGEN

| Erforderliche Benutzerberechtigungen                                       |                                                                                                                                             |
|----------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Zum Konfigurieren der Einstellungen für den Änderungskalender und Risiken: | IT Service Center App Administrator, IT Service Center App User, Change Calendar Basic Access, Change Calendar Admin Access permission sets |

## Änderungskalender anpassen

Sie können die Farben des Änderungskalenders anpassen und benutzerdefinierte Ereignistypen hinzufügen.

Die folgenden Ereignistypen sind standardmäßig enthalten:

- Sperren: Ein geplanter Zeitpunkt, zu dem keine Änderungen eintreten können.
- Änderung: Eine Aktualisierung, die an einen Change Case angehängt ist.
- Änderungszeitfenster: Ein Zeitraum, in dem Änderungen eintreten können.
- Ausfall: Ein geplanter Zeitpunkt, zu dem ein System nicht zur Verfügung steht.

1. Klicken Sie im Menü IT Service Center auf **Einstellungen** und dann auf die Registerkarte **Change Management**.
2. Aktualisieren Sie die Farben für jeden Ereignistyp oder fügen Sie einen Ereignistyp zur Liste hinzu.
3. Klicken Sie auf **Save (Speichern)**.
4. Um die Aktualisierungen im Änderungskalender anzuzeigen, gehen Sie zum Menü IT Service Center und klicken Sie auf **Change Calendar (Änderungskalender)**.

## Risikobewertungen anpassen

Anhand der Risikobewertung für einen Change Case kann der Change Manager entscheiden, welches Risiko eine Änderung potenziell verursachen kann.

1. Klicken Sie im Menü IT Service Center auf **Einstellungen** und dann auf die Registerkarte **Change Management**.
2. Entscheiden Sie, welche Felder Sie zur Berechnung Ihrer Risikobewertung verwenden möchten. Die aufgeführten Felder sind mit Change Cases verknüpft und sind vom Datentyp „Auswahlliste“, bei dem der Benutzer beim Öffnen des Falles einen Wert von der Liste auswählt. Verschieben Sie die Felder, die Sie in die Berechnung aufnehmen möchten, in die Spalte **Selected (Ausgewählt)**.
3. Legen Sie Risikobewertungen für jeden Feldwert fest, den Sie ausgewählt haben. Die Werte, die der Endnutzer für diese Felder auswählt, werden zusammengezählt und bestimmen die Risikobewertung. In diesem Beispiel ergeben die entsprechenden Werte (1+5), wenn ein Benutzer einen Change Case öffnet und **Ja** für die **SLA-Verletzung** und **Datenbank** für die **Kategorie** auswählt, eine Risikopunktbewertung von 6. Diese numerische Punktzahl wird im

Change Case nicht angezeigt. Sie müssen jedem möglichen Score-Wert einen Schwellenwert für die Risikobewertung zuweisen.

Define risk scores for field values. 

**SLA Violation**

\* No

0

\* Yes

1

**Category**

\* Software

2

\* Hardware

3

\* Network

3

\* Database

5

\* Other

1

Define risk score thresholds. 

 High

5-6

 Medium

3-4

 Low

1-2

 None

Minimum Score

1

Maximum Score

6



Save

4. Definieren Sie Schwellenwerte für die Risikopunktzahl. Sie können jedem Schwellenwert eine Zahl oder einen Bereich zuweisen. Der Schwellenwert ist der Wert, der in dem Fall angezeigt wird, der in diesem Beispiel eine Punktzahl mit **hohem** Risiko ist.

# CMDB-Konfigurationselemente verwalten

Konfigurationselemente (CI) sind Komponenten, die verwaltet werden müssen, um einen IT-Service zu erbringen. Standardmäßig werden CIs in geplanten Intervallen aus dem CMDB-Service in Salesforce importiert, der in TaaS gehostet wird. Sie können auch im IT Service Center Konfigurationselemente erstellen, die dann zwischen Salesforce und der CMDB synchronisiert werden.

## BENUTZERBERECHTIGUNGEN

| Erforderliche Benutzerberechtigungen     |                                                                  |
|------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|
| So erstellen Sie Konfigurationselemente: | Erlaubniseinstellungsgruppe im CMDB-Manager im IT Service Center |

Für diese Version können Sie CIs im IT Service Center erstellen und einsehen. Wenn Sie ein CI bearbeiten, werden die Änderungen im Synchronisierungsprozess, bei dem Daten aus der CMDB importiert werden, ignoriert. Bis dieses Problem gelöst ist, siehe [Berechtigungen für IT Service Center zuweisen auf Seite 31](#), um den Zugriff auf das Asset-Objekt in Standardprofilen zu entfernen und Berechtigungssatzgruppen zuzuweisen, um den erstellenden und lesenden Zugriff zu gewähren, die Berechtigungen zum Bearbeiten, Löschen und Ändern für das Asset-Objekt jedoch einzuschränken.

## Konfigurationselemente anzeigen

Hier sehen Sie Konfigurationselementen, die aus der CMDB sowie ggf. aus benutzerdefinierten Konfigurationselementen importiert wurden, die Sie im IT Service Center erstellt haben.

1. Klicken Sie im Menü IT Service Center auf **Assets**.
2. Öffnen Sie die Listenansicht **All Configuration Items (Alle Konfigurationselemente)**.

## Konfigurationselementklassen anzeigen

Konfigurationselementklassen enthalten benutzerdefinierte Felder und werden aus Tanium importiert, z. B. ein Gerätetyp (Laptop, Server).

1. Klicken Sie im Menü IT Service Center auf **Configuration Item Classes (Konfigurationselementklassen)**.
2. Öffnen Sie die Listenansicht **All Classes**.

## Benutzerdefinierte Konfigurationselemente erstellen

Sie können im IT Service Center ein Konfigurationselement hinzufügen, das in die CMDB importiert wird. Diese Konfigurationselemente werden in einem festgelegten Zeitintervall synchronisiert. Angaben zum Aktualisieren der Synchronisationseinstellungen finden Sie unter [CMDB-Datensynchronisation konfigurieren auf Seite 30](#).



1. Klicken Sie im Menü IT Service Center auf **Assets**.
2. Klicken Sie auf **New Configuration Item (Neues Konfigurationselement)**.

Wenn Sie auf der Seite „Assets“ auf **Neu** klicken, wird ein Salesforce-Standard-Asset-Objekt erstellt. Dieser Asset-Typ enthält keine CI Informationen, wird nicht mit Tanium synchronisiert und dient typischerweise dazu, physische, nicht-IT-Assets zu verfolgen. Um die Schaltfläche **Neu** zu entfernen, siehe die Schaltfläche [Schaltfläche „Neues Konfigurationselement“ zur Ansichtsseitenliste „Asset“ hinzufügen auf Seite 40](#).

3. Fügen Sie einen Namen, eine Beschreibung und eine Klasse für das Konfigurationselement hinzu.
4. Um eine Beziehung für das CI zu erstellen, klicken Sie auf **Add Relationship (Beziehung hinzufügen)**. Wählen Sie den Beziehungstyp (übergeordnet/untergeordnet, Peer-to-Peer, zu installieren auf usw.), die Konfigurationselementklasse und das hinzuzufügende Konfigurationselement aus. Speichern Sie Ihre Änderungen.

Wenn Sie ein CI bearbeiten, nachdem es mit der CMDB synchronisiert wurde, werden die Änderungen durch den nächsten CMDB-Synchronisierungsvorgang überschrieben.

## (Optional) Fallvorlagen ändern

IT Service Center enthält Standard-Fallvorlagen, die festlegen, welche Felder angezeigt werden, wenn Sie einen Fall erstellen. Die Verwendung einer Fallvorlage kann dazu beitragen, die Erstellung von Datensätzen für Fälle zu rationalisieren, die sich evtl. wiederholen. Mit Standardvorlagen können Sie die Visibilität der Felder anpassen, Sie können jedoch keine Felder hinzufügen oder entfernen. Um Felder anzupassen, erstellen Sie eine benutzerdefinierte Fallvorlage.

### Standardvorlagen anpassen

Sie können zwar keine Standardvorlage ändern, Sie können jedoch nachsehen, was die Vorlage enthält, und auswählen, welche Felder sichtbar sind.

1. Klicken Sie im Menü IT Service Center auf **Case Templates (Fallvorlagen) > template\_name**.
2. Wählen Sie für jedes Element **Visible (Sichtbar)** aus.
3. Um eine Vorschau des Bildschirms zur Fallerstellung anzuzeigen, klicken Sie auf **Preview (Vorschau)**. Um anhand der Vorlage einen Testfall zu erstellen, klicken Sie auf **Create (Erstellen)**.
4. Klicken Sie auf **Save (Speichern)**.

### Benutzerdefinierte Fallvorlagen erstellen

Mit benutzerdefinierten Fallvorlagen können Sie Fälle anpassen, die sich ggf. wiederholen können, wie z. B. monatliche oder wöchentliche Change Cases.

1. Klicken Sie im Menü IT Service Center auf **Case Templates > Custom > New**.
2. Wenn Sie mit einer vorhandenen Fallvorlage beginnen möchten, wählen Sie diese unter **Choose Existing Config (Vorhandene Konfiguration auswählen)** aus und klicken dann auf **Copy Configuration (Konfiguration kopieren)**.
3. Geben Sie den Namen einer Fallvorlage an und fügen Sie zur ausgewählten Liste Felder aus der verfügbaren Liste hinzu.
4. Wählen Sie für jedes Element **Visible (Sichtbar)** aus.
5. Um eine Vorschau des Bildschirms zur Fallerstellung anzuzeigen, klicken Sie auf **Preview (Vorschau)**.
6. Um einen Fall aus der Vorlage zu erstellen, klicken Sie auf **Erstellen**.
7. Klicken Sie auf **Save (Speichern)**. Um diese benutzerdefinierte Fallvorlage anstelle einer Standardvorlage als Standard festzulegen, fügen Sie sie als Standardvorlage hinzu.

## Standardvorlagen festlegen

Ersetzen Sie eine Standardvorlage durch eine benutzerdefinierte Vorlage. Sie müssen eine benutzerdefinierte Vorlage haben. Sie können mit derselben benutzerdefinierten Vorlage mehrere Standardvorlagen ersetzen.

1. Klicken Sie im Menü IT Service Center auf **Case Templates (Fallvorlagen) > Defaults(Standardwerte) > Add Default (Standard hinzufügen.)**.
2. Wählen Sie die benutzerdefinierte Vorlage und die Standardvorlage aus, die Sie ersetzen möchten. Klicken Sie auf **Save (Speichern)**.

## (Optional) Verknüpfungen konfigurieren

Sie können den Fallstatus konfigurieren, währenddessen ein Benutzer Fälle und Assets zuordnen kann. Wenn Sie z. B. die Möglichkeit deaktivieren möchten, ein Asset mit einem Fall zu verknüpfen, der den Status „Abgeschlossen“ hat, z. B. geschlossene oder gelöste Fälle.

1. Klicken Sie im Menü IT Service Center auf **Settings (Einstellungen)**. Gehen Sie zur Registerkarte **General (Allgemein)**.
2. Um Zuordnungen für einen Fall oder ein Asset zu deaktivieren, verschieben Sie den Status in die Spalte **Deaktivieren für**.
3. Speichern Sie Ihre Änderungen.

## IT Service Center mit Abläufen automatisieren

Verwenden Sie Abläufe, um bestimmte IT-Aufgaben zu automatisieren, z. B. das Bereitstellen von Paketen oder Software, basierend auf einer Reihe von Bedingungen.

## Standardabläufe

Die folgenden Abläufe sind standardmäßig im IT Service Center enthalten. Um die Abläufe aus dem Setup zu bearbeiten, geben Sie **Ablauf** in das Feld Schnellsuche ein und wählen Sie dann **Abläufe**.

### ITSC - Fälle automatisch schließen

Eine ausgelöste Aktion um 12:00 Uhr schließt alle Vorfälle und Anfragen, die in den letzten sieben Tagen gelöst wurden.

### ITSC - Fallbenachrichtigungen

Eine ausgelöste Aktion, wenn sich ein Status für einen Problemfall ändert, der eine E-Mail versendet, um die Benutzer über zugehörige Zwischenfälle zu benachrichtigen.

### ITSC - Fallverantwortlichen geändert

Eine ausgelöste Aktion, wenn eine Ereignis- oder Anfrage-Fallakte gespeichert wird. Wenn sich der Eigentümer für den Fall geändert hat, setzt die Aktion den Status des Falls auf **Transferred (Übertragen)**.

### ITSC - Änderungsbestätigung

Eine ausgelöste Aktion, die ausgeführt wird, nachdem eine Änderung des Falldatensatzes gespeichert und zur Bestätigung eingereicht wurde.

### ITSC - Fall auf bekannten Fehler setzen

Eine ausgelöste Aktion, wenn ein bekannter Fehler erstellt wird, der den Status des Problemfalls in **Known Problem (Bekanntes Problem)** ändert.

### ITSC - Kommentare teilen

Eine ausgelöste Aktion, wenn sich der Status eines Zwischenfalls in „Gelöst“ ändert, der Kommentare aus dem gelösten Zwischenfall in zugehörige Zwischenfälle kopiert.

## Ablauf-Aktionen

Sie können Abläufe mit den folgenden Ablauf-Aktionen erstellen, wenn IT Service Center installiert ist:

### Aktuellen Feed in verknüpfte Fälle kopieren

Kopiert Kommentare aus dem Chatter Feed in verbundene Fälle.

### Primäre Assets nach Benutzer suchen

Gibt eine Liste von Assets und Basisinformationen zurück, in denen die angegebene E-Mail-Adresse als primärer Benutzer aufgeführt ist.

### **Bereitstellungspaket**

Bereitstellen eines Tanium-Pakets für ein Asset. Dieses Paket enthält in der Regel ein Skript und eine Reihe von Dateien, die auf dem Asset als Tanium-Aktion ausgeführt werden.

### **Verwalten von Software-Bereitstellungen**

Softwarepakete auf einem angegebenen Asset installieren, aktualisieren oder entfernen.

### **Informationen zum Asset abfragen**

Rückgabe von Feldwerten für das ausgewählte Asset.

### **Gültige Software suchen**

Die verfügbaren Software-Updates für eine ausgewählte Gruppe von Assets ermitteln.

### **E-Mail an die Eigentümer verbundener Fälle senden**

E-Mail an die Eigentümer verbundener Fälle senden.

## **Erstellen eines IT Service Center-Ablaufs**

1. Gehen Sie in der Einrichtung zu **Process Automation (Prozessautomatisierung) > Flows (Abläufe) > New Flow (Neuer Ablauf)**.
2. Wählen Sie den Typ des Auslösers, den Sie für Ihren Ablauf verwenden möchten. Wählen Sie zu Testzwecken **Autolaunched Flow (No Trigger) (Automatisch gestarteter Ablauf (kein Auslöser))**.
3. Ziehen Sie eine Aktion auf Ihren Ablauf. Klicken Sie auf **IT Service Center** um die verfügbaren Aktionen anzuzeigen.

## **Weitere Informationen**

[Automatisieren Ihrer Geschäftsprozesse: Abläufe](#)

## **Protokollmeldungen anzeigen**

Anzeigen von Protokollmeldungen für IT Service Center, einschließlich Aktionen, die innerhalb eines Falls durchgeführt wurden.

## **Konfigurieren der Protokollierung**

Um zu verhindern, dass übermäßig viele Protokolle gesammelt werden, richten Sie einen Prozess für die Aufbewahrung und zur Bereinigung ein.

1. Gehen Sie im Menü des IT Service Centers zu **Settings (Einstellungen)**. Klicken Sie auf **Logging (Protokollierung)**.
2. Konfigurieren Sie eine Zeit, wann die tägliche Protokollbereinigung ausgeführt werden soll, und die Anzahl an Tagen, die Protokolle aufbewahrt werden sollen. Wenn ein Protokoll älter ist als die Einstellung für die Protokollaufbewahrung, wird es während des Bereinigungsauftrags gelöscht.

## Fallaktionen anzeigen

Die folgenden Aktionen, die Sie von einem Fall aus durchführen können, werden aufgezeichnet: Bereitstellen von Software, Neustart eines Assets, Beenden eines Prozesses, Starten oder Stoppen von Prozessen.

- Um alle Aktionen anzuzeigen, die für alle Assets durchgeführt wurden, die von IT Service Center verwaltet werden, gehen Sie zum Menü IT Service Center und klicken Sie auf **Case Actions (Fallaktionen)**.
- Um die Aktionen innerhalb eines Falles zu sehen, gehen Sie zum Fenster **Recent Activity (Aktuelle Aktivität)**.

## Protokollaufzeichnungen anzeigen

Um Dienstprotokolle einzusehen, einschließlich der Protokolle für Hintergrundprozesse und geplante Aufträge, gehen Sie zum Menü IT Service Center und klicken Sie auf **Case Actions (Fallaktionen)**.

### BEISPIEL

Eine Protokollaufzeichnung mit dem **Titel:** `EndpointToAssetTransformer.transformMergeMany` und **Grund:** Mehr als 1 Asset mit dem gleichen `TaniumAssetId_c` gefunden zeigt an, dass es benutzerdefinierte Konfigurationselemente gab, die aufgrund einer Duplizierung während des Synchronisationsprozesses übersprungen wurden.

# Referenz: Fall-Layouts

## Vorfall

ITSC - Incident Request Layout

Custom Console ComponentsMini Page LayoutMini Console ViewVideo TutorialHelp for this Page

SaveQuick SavePreview As...CancelUndoRedoLayout Properties

Fields

ButtonsQuick ActionsMobile & Lightning ActionsExpanded LookupsRelated ListsReport Charts

Quick FindField Name

|              |                |             |                    |               |                     |                |
|--------------|----------------|-------------|--------------------|---------------|---------------------|----------------|
| Section      | Benefits       | Case Number | Case Record Type   | Change Effort | Change Type         | Contact Mobile |
| Blank Space  | Business Hours | Case Origin | Case Source        | Change Impact | Closed When Created | Contact Name   |
| Account Name | Business Risks | Case Owner  | Category           | Change Owner  | Contact Email       | Contact Phone  |
| Asset        | CAB Note       | Case Reason | Change Description | Change Plan   | Contact Fax         | Created By     |

Case Sample

Highlights Panel

Contact NameSample Text

SubjectSample Text

DescriptionSample Text

ImpactSample Text

UrgencySample Text

Quick Actions in the Salesforce Classic

Publisher

PostFileMobile Smart ActionsThanksLinkPollQuestionNew Note

Salesforce Mobile and Lightning Experience

Actions

PostCreate Service KnowledgeFileNew TaskEscalationResolve CaseEditChange OwnerMerge CasesCloneDeleteSharingClose CasePrintable View

Case Detail

Standard Buttons

EditDeleteChange OwnerAcceptClose CaseCloneSharingSharing HierarchyPrintable ViewMerge Cases

Get Alerts

Custom Buttons

User Information

Contact NameSample Text

Primary Configuration ItemSample Text

CategorySample Text

Case OwnerSample Text

Service ProviderSample Text

SubcategorySample Text

Case Information

StatusSample Text

SubjectSample Text

Date/Time Opened7/21/2021, 11:31 AM

Case OriginSample Text

Case Description (Header not visible)

DescriptionSample Text

Case Diagnostics

DiagnosticsSample Text

Case Prioritization

ImpactSample Text

Manual priority

UrgencySample Text

PrioritySample Text

Resolution Information

Resolution TypeSample Text

Resolution DetailsSample Text

Miscellaneous

Web Emailsarah.sample@company.com

Custom Links (Header visible on detail only)

# Größerer Zwischenfall

ITSC - Major Incident Layout

Custom Console ComponentsMini Page LayoutMini Console ViewVideo TutorialHelp for this Page

SaveQuick SavePreview As...CancelUndoRedoLayout Properties

Fields

ButtonsQuick ActionsMobile & Lightning ActionsExpanded LookupsRelated ListsReport Charts

Quick FindField Name

|              |                |             |                    |               |                     |                |
|--------------|----------------|-------------|--------------------|---------------|---------------------|----------------|
| Section      | Benefits       | Case Number | Case Record Type   | Change Effort | Change Type         | Contact Mobile |
| Blank Space  | Business Hours | Case Origin | Case Source        | Change Impact | Closed When Created | Contact Name   |
| Account Name | Business Risks | Case Owner  | Category           | Change Owner  | Contact Email       | Contact Phone  |
| Asset        | CAB Note       | Case Reason | Change Description | Change Plan   | Contact Fax         | Created By     |

Case Sample

Highlights Panel

Customize the highlights panel for this page layout...

Quick Actions in the Salesforce Classic

Publisher

Actions in this section are currently inherited from the global publisher layout. You can [override the global publisher layout](#) to set a customized list of actions for the publisher on pages that use this layout.

Salesforce Mobile and Lightning Experience

Actions

PostCreate Service KnowledgeFileNew TaskEscalationResolve CaseEditChange Owner

Merge CasesCloneDeleteSharingClose CasePrintable View

Case Detail

Standard Buttons

EditDeleteChange OwnerAcceptClose CaseCloneSharingSharing HierarchyPrintable ViewMerge Cases

Start ConversationGet Alerts

Custom Buttons

Major Incident Details

★ Subject

★ Description

Impact Details

Sample Text  
Sample Text  
Sample Text

Reported Date Time

Reported By

Major Incident Manager

7/21/2021, 11:37 AM

Sample Text

Sample Text

Case Information

Case Owner

Service Provider

Category

Subcategory

Sample Text  
Sample Text  
Sample Text  
Sample Text

★ Status

Primary Configuration Item

Sample Text

Sample Text

Case Prioritization

★ Impact

Manual priority

Sample Text  
✓

Urgency

Priority

Sample Text

Sample Text

Resolution Information

Resolution Type

Resolution Details

Sample Text  
Sample Text

Salesforce Details

★ Contact Name

Case Origin

Sample Text  
Sample Text

Web Email

sarah.sample@company.com

Custom Links (Header visible on detail only)

© 2021 Tanium Inc. Alle Rechte vorbehalten

Seite 55

# Ändern

ITSC - Change Layout

Custom Console ComponentsMini Page LayoutMini Console ViewVideo TutorialHelp for this Page

SaveQuick SavePreview As...CancelUndoRedoLayout Properties

Fields

ButtonsQuick ActionsMobile & Lightning ActionsExpanded LookupsRelated ListsReport Charts

Quick FindField Name

|              |                |             |                    |               |                     |                |
|--------------|----------------|-------------|--------------------|---------------|---------------------|----------------|
| Section      | Benefits       | Case Number | Case Record Type   | Change Effort | Change Type         | Contact Mobile |
| Blank Space  | Business Hours | Case Origin | Case Source        | Change Impact | Closed When Created | Contact Name   |
| Account Name | Business Risks | Case Owner  | Category           | Change Owner  | Contact Email       | Contact Phone  |
| Asset        | CAB Note       | Case Reason | Change Description | Change Plan   | Contact Fax         | Created By     |

Case Sample

Highlights Panel

Contact NameSample Text

SubjectSample TextDescriptionSample Text

Quick Actions in the Salesforce Classic

Publisher

Actions in this section are currently inherited from the global publisher layout. You can [override the global publisher layout](#) to set a customized list of actions for the publisher on pages that use this layout.

Salesforce Mobile and Lightning Experience

Actions

PostCreate Service KnowledgeFileNew TaskEditChange OwnerMerge CasesCloneDelete

SharingClose CasePrintable View

Case Detail

Standard Buttons

EditDeleteChange OwnerAcceptClose CaseCloneSharingSharing HierarchySubmit for Approval

Printable ViewMerge CasesGet Alerts

Custom Buttons

Change Information

Contact NameSample TextService ProviderSample TextSubjectSample TextDescriptionSample Text

StatusSample TextSubcategorySample TextCategorySample Text

Change Details

Case OwnerSample TextPlanned Start Date Time7/22/2021, 7:17 AMPlanned End Date Time7/22/2021, 7:17 AM

Change Details Extended (Header not visible)

Change DescriptionSample TextCAB NoteSample Text

Execution

Rollback PlanSample TextTest PlanSample TextDeployment PlanSample Text

Risk Assessment

Change ImpactSample TextImpact DetailsSample TextRisk LevelSample TextRisk DetailsSample Text

Case Prioritization

ImpactSample TextManual priorityUrgencySample TextPrioritySample Text

Case Description (Header not visible)

Case Information

Date/Time Opened7/22/2021, 7:17 AMChange TypeSample Text

Miscellaneous

Web Emailsarah.sample@company.comCase OriginSample Text

Custom Links (Header visible on detail only)

© 2021 Tanium Inc. Alle Rechte vorbehalten

Seite 56



# Problem

ITSC - Problem Layout

Custom Console ComponentsMini Page LayoutMini Console ViewVideo TutorialHelp for this Page

SaveQuick SavePreview As...CancelUndoRedoLayout Properties

Fields

ButtonsQuick ActionsMobile & Lightning ActionsExpanded LookupsRelated ListsReport Charts

Quick FindField Name\*

|              |                |             |                    |               |                     |                |
|--------------|----------------|-------------|--------------------|---------------|---------------------|----------------|
| Section      | Benefits       | Case Number | Case Record Type   | Change Effort | Change Type         | Contact Mobile |
| Blank Space  | Business Hours | Case Origin | Case Source        | Change Impact | Closed When Created | Contact Name   |
| Account Name | Business Risks | Case Owner  | Category           | Change Owner  | Contact Email       | Contact Phone  |
| Asset        | CAB Note       | Case Reason | Change Description | Change Plan   | Contact Fax         | Created By     |

Case Sample

Highlights Panel

Contact NameSample Text

SubjectSample Text

DescriptionSample Text

Quick Actions in the Salesforce Classic

Publisher

Actions in this section are currently inherited from the global publisher layout. You can [override the global publisher layout](#) to set a customized list of actions for the publisher on pages that use this layout.

Salesforce Mobile and Lightning Experience

Actions

PostCreate Known ErrorCreate Service KnowledgeFileNew TaskResolve CaseNew ChangeEdit

Change OwnerMerge CasesCloneDeleteSharingClose CasePrintable View

Case Detail

Standard Buttons

EditDeleteChange OwnerAcceptClose CaseCloneSharingSharing HierarchySubmit for Approval

Printable ViewMerge CasesGet Alerts

Custom Buttons

Problem Information

Contact NameStatusPrimary ConfigurationItemProblem ManagerSubjectDescription

Sample TextSample TextSample TextSample TextSample TextSample Text

Case OwnerService ProviderCategorySubcategoryDue Date

Sample TextSample TextSample TextSample Text7/21/2021, 11:59 AM

Problem Details

Workaround DetailsSymptomsDiagnosticsRoot CauseImpact DetailsRisk DetailsProblem Source

Sample TextSample TextSample TextSample TextSample TextSample TextSample Text

Case Prioritization

ImpactManual priority

Sample Text✓

UrgencyPriority

Sample TextSample Text

Known Error Details

Known Error

Sample Text

Resolution Information

Resolution TypeResolution Details

Sample TextSample Text

Miscellaneous

Case OriginWeb Email

Sample Textsarah.sample@company.com

Custom Links

(Header visible on detail only)

# IT-Dienstleistungszentrum Benutzerhandbuch

Version 1.17.0

01. September 2021

*Die Informationen in diesem Dokument können ohne Vorankündigung geändert werden. Darüber hinaus werden die Informationen in diesem Dokument ohne Mängelgewähr bereitgestellt und für korrekt gehalten, jedoch ohne jegliche Garantie, weder ausdrücklich noch stillschweigend, außer wie in den Verkaufsbedingungen für Kunden von Tanium angegeben. Sofern nicht anderweitig vorgesehen, übernimmt Tanium keinerlei Haftung, und in keinem Fall haftet Tanium oder seine Lieferanten für indirekte, spezielle, Folge- oder zufällige Schäden, einschließlich, unter anderem aus entgangenen Gewinnen oder Verlusten oder Beschädigung von Daten, die sich aus der Nutzung oder der Unfähigkeit der Nutzung dieses Dokuments ergeben, selbst wenn Tanium Inc. über die Möglichkeit solcher Schäden informiert wurde.*

*Alle in diesem Dokument verwendeten IP-Adressen sind nicht als tatsächliche Adressen gedacht. Beispiele, Befehlsanzeigeausgaben, Netzwerktopologie-Diagramme und sonstige in diesem Dokument enthaltene Abbildungen werden nur zu Illustrationszwecken dargestellt. Die Verwendung tatsächlicher IP-Adressen in illustrativen Inhalten ist unabsichtlich und zufällig.*

*Die aktuellsten Produktinformationen von Tanium finden Sie unter <https://docs.tanium.com>.*

*Diese Dokumentation gewährt Zugriff auf oder Informationen über Inhalte, Produkte (einschließlich Hardware und Software) und Dienstleistungen, die von Dritten bereitgestellt werden (Third Party Items (Artikel Dritter)). Im Hinblick auf solche Artikel Dritter sind Tanium Inc. und seine verbundenen Unternehmen (i) nicht für solche Artikel verantwortlich und lehnen ausdrücklich alle Gewährleistungen und Haftungen jeglicher Art im Zusammenhang mit diesen Artikeln Dritter ab, und (ii) sind nicht verantwortlich für Verluste, Kosten oder Schäden, die aufgrund Ihres Zugriffs auf oder die Verwendung solcher Artikel Dritter entstehen, sofern dies nicht ausdrücklich anderweitig in einer geltenden Vereinbarung zwischen Ihnen und Tanium festgelegt wurde.*

*Darüber hinaus wird in dieser Dokumentation die Verwendung von oder die Kombination mit Tanium-Produkten mit bestimmten Artikeln Dritter nicht verlangt oder in Betracht gezogen, und weder Tanium noch seine verbundenen Unternehmen sind verpflichtet, jegliche Verantwortung für Verletzungen von geistigem Eigentum, die durch eine solche Kombination verursacht werden, zu übernehmen. Sie und nicht Tanium sind dafür verantwortlich, dass eine Kombination von Artikeln Dritter mit Produkten von Tanium angemessen ist und keine Verletzung von geistigen Eigentumsrechten Dritter verursacht wird.*

*Tanium ist bemüht, die höchsten Zugänglichkeitsstandards einzuhalten, um die Interaktion mit der Tanium-Software intuitiver zu gestalten und die Zeit bis zum Erfolg zu beschleunigen. Um hohe Zugänglichkeitsstandards zu gewährleisten, hält Tanium die US-Bundesvorschriften ein - insbesondere Abschnitt 508 des Rehabilitation Act von 1998. Wir führen seit vielen Jahren im Zuge der Produktentwicklung Bewertungen der Barrierefreiheit durch Dritte durch und zuletzt wurde im September 2019 ein umfassendes Audit gegen die Standards WCAG 2.1/VPAT 2.3 für alle wichtigen Produktmodule abgeschlossen. Tanium kann alle VPAT-Berichte auf einer Modul-für-Modul-Basis als Teil eines größeren Lösungsplanungsprozesses für jeden Kunden oder Interessenten zur Verfügung stellen.*

*Während neue Produkte und Funktionen kontinuierlich bereitgestellt werden, führt Tanium Tests durch, um mögliche Lücken in der Einhaltung der Richtlinien für Barrierefreiheit zu identifizieren. Tanium hat sich verpflichtet, sich nach besten Kräften zu bemühen, etwaige Lücken so schnell zu schließen, wie es in Anbetracht der Schwere des Problems und des Umfangs der Änderungen möglich ist. Diese Ziele werden in den laufenden Zeitplan für die Lieferung von Funktionen und Releases mit unseren vorhandenen Ressourcen eingearbeitet.*

*Tanium begrüßt die Anregungen seiner Kunden, die Lösungen auf der Grundlage ihrer Tanium-Module und ihrer Anforderungen an unterstützende Technologien zugänglich zu machen. Die Anforderungen an die Barrierefreiheit sind wichtig für die Tanium-Kundengemeinschaft, und wir sind bestrebt, diese Compliance-Bestrebungen als Teil unserer allgemeinen Produkt-Roadmap zu priorisieren. Tanium hält die Transparenz über unsere Fortschritte und Meilensteine*

*aufrecht und begrüßt alle weiteren Fragen und Diskussionen rund um diese Arbeit. Bei weiteren Fragen wenden Sie sich bitte an Ihren Vertriebsmitarbeiter, an den Tanium-Support unter [support@tanium.com](mailto:support@tanium.com) oder per E-Mail an [accessibility@tanium.com](mailto:accessibility@tanium.com).*

*Tanium ist ein Markenzeichen von Tanium, Inc. in den USA und anderen Ländern. Die erwähnten Markenzeichen Dritter sind Eigentum ihrer jeweiligen Eigentümer.*

*© 2021 Tanium Inc. Alle Rechte vorbehalten.*

# Inhaltsverzeichnis

---

|                                                                                          |           |
|------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>Über diese Dokumentation</b>                                                          | <b>7</b>  |
| <b>Überblick IT Service Center</b>                                                       | <b>8</b>  |
| Fälle verwalten und Maßnahmen ergreifen                                                  | 8         |
| Verwalten von Echtzeitdaten zu Assets in der CMDB                                        | 8         |
| Konfigurationselemente                                                                   | 8         |
| Konfigurationselementklassen                                                             | 9         |
| Tanium as a Service                                                                      | 9         |
| Work.com - Übersicht                                                                     | 9         |
| Über Employee Workspace                                                                  | 9         |
| Weitere Informationen                                                                    | 9         |
| Über Employee Concierge                                                                  | 10        |
| Weitere Informationen                                                                    | 10        |
| Unterstützte Sprachen                                                                    | 10        |
| <b>Erlangen der organisatorischen Effizienz</b>                                          | <b>11</b> |
| Strategische Planung                                                                     | 11        |
| RACI-Diagramm                                                                            | 11        |
| Organisatorische Ausrichtung                                                             | 13        |
| Operative Metriken                                                                       | 13        |
| Reifegrad des IT Service Centers für Vorfallmanagement und Erfüllung von Serviceanfragen | 13        |
| Benchmark-Metriken                                                                       | 14        |
| <b>Authentifizierung mit Tanium as a Service</b>                                         | <b>19</b> |
| <b>IT-Fälle verwalten</b>                                                                | <b>20</b> |
| IT-Agent-Übersichtsseite anzeigen                                                        | 20        |
| Fälle anzeigen                                                                           | 20        |
| Vorfall                                                                                  | 20        |
| Über Vorfälle                                                                            | 21        |
| Schwerwiegender Vorfall                                                                  | 21        |

---

---

|                                                       |    |
|-------------------------------------------------------|----|
| Über Fälle mit größeren Zwischenfällen .....          | 21 |
| Einen größeren Zwischenfall erstellen .....           | 21 |
|                                                       | 22 |
| Problem .....                                         | 22 |
| Über Problemfälle .....                               | 22 |
| Bekannten Fehler oder Servicekenntnis erstellen ..... | 22 |
| Ändern .....                                          | 23 |
| Benutzerberechtigungen .....                          | 23 |
| Über Fälle ändern .....                               | 23 |
| Änderungsfall erstellen .....                         | 23 |
| Konflikte bei der Planung lösen .....                 | 23 |
| Risiko bewerten .....                                 | 23 |
| Änderungskalender verwalten .....                     | 24 |
| Änderungskalender anzeigen .....                      | 24 |
| Ereignisse zum Änderungskalender hinzufügen .....     | 24 |
| Regeln für Änderungsmanagement konfigurieren .....    | 24 |
| Anfrage .....                                         | 25 |
| Über Anforderungsfälle .....                          | 25 |
| Eine Anfrage erstellen .....                          | 25 |
| Fälle aktualisieren .....                             | 25 |
| Eigentümer des Falls ändern .....                     | 25 |
| Datensatztyp ändern .....                             | 25 |
| Fall eskalieren .....                                 | 26 |
| Dateien anhängen .....                                | 26 |
| Aktivität verfolgen .....                             | 26 |
| Fallaktivität anzeigen .....                          | 26 |
| Kommentar zu einem Fall .....                         | 26 |
| Fallaktualisierungen verfolgen .....                  | 26 |
| Verwandte Arbeit verfolgen .....                      | 27 |
| Einzelheiten zum Umfang erweitern .....               | 27 |

---

---

|                                                                              |           |
|------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| Aufgabe hinzufügen .....                                                     | 27        |
| Zuordnungen hinzufügen .....                                                 | 28        |
| Zuordnungen entfernen .....                                                  | 28        |
| Einen Fall lösen .....                                                       | 28        |
| Einen Fall und alle damit verbundenen Fälle schließen .....                  | 28        |
| <b>Konfigurationselemente verwalten .....</b>                                | <b>29</b> |
| Primäre CI-Details aus einem Fall anzeigen .....                             | 29        |
| Alle Assets anzeigen .....                                                   | 29        |
| <b>Leistung verwalten .....</b>                                              | <b>30</b> |
| Überprüfung von Zustandsereignissen .....                                    | 30        |
| Betriebssystem neu starten .....                                             | 31        |
| Prozess beenden .....                                                        | 31        |
| Systemdienste verwalten .....                                                | 31        |
| <b>Bereitstellen von Software .....</b>                                      | <b>32</b> |
| Veraltete Software verwalten .....                                           | 32        |
| Neue Software installieren .....                                             | 32        |
| Software entfernen .....                                                     | 32        |
| <b>IT Service Center mit Abläufen automatisieren .....</b>                   | <b>34</b> |
| Standardabläufe .....                                                        | 34        |
| Ablauf-Aktionen .....                                                        | 34        |
| Erstellen eines IT Service Center-Ablaufs .....                              | 35        |
| Weitere Informationen .....                                                  | 35        |
| <b>Maximierung der Metriken des IT Service Centers .....</b>                 | <b>36</b> |
| Mean Time to Resolve (MTTR) (Durchschnittliche Wiederherstellungszeit) ..... | 36        |
| SLA Compliance-Rate .....                                                    | 37        |
| Automatisch gelöste Tickets .....                                            | 37        |
| Aus dem Ticket übernommene Aktionen .....                                    | 38        |

# Über diese Dokumentation

Dieses Dokument ist für Version 1.17.0.

Zum Herunterladen der Benutzerhandbücher für IT Service Center Verwaltung und Benutzer siehe [Dokumentation für das IT Service Center](#).



# Überblick IT Service Center

Mit dem IT Service Center können Sie den IT-Supportbetrieb rationalisieren, indem Sie IT-Ticketing und Aufgaben an einem einzigen Ort konsolidieren.

|                                                                     |
|---------------------------------------------------------------------|
| Verfügbar in: Lightning Experience                                  |
| Verfügbar in: <b>Unternehmens</b> - und <b>Unlimited</b> -Editionen |
| IT Service Center ist als Zusatzlizenz verfügbar.                   |

## Fälle verwalten und Maßnahmen ergreifen

IT-Agenten können Support-Tickets schneller lösen, indem sie gemeinsame Aktionen durchführen, ohne das IT Service Center zu verlassen. Zu diesen Aktionen gehören:

- Überprüfung von Leistungsereignissen
- Beenden von Prozessen
- Starten oder Stoppen von Systemdiensten
- Neustart des Computers
- Installieren, Aktualisieren oder Entfernen von Software

Wenn beispielsweise ein Benutzer ein Support-Ticket öffnet, das ein Software-Update erfordert, kann der IT-Agent das Update mit wenigen Klicks direkt aus dem IT Service Center auf dem Asset des Benutzers bereitstellen. Sie können auch eine Verteilung erstellen, die dasselbe Software-Update auf andere Assets überträgt, wodurch die Möglichkeit verringert wird, dass von anderen Benutzern doppelte Tickets für dasselbe Problem geöffnet werden.

## Verwalten von Echtzeitdaten zu Assets in der CMDB

Verwenden Sie die Integration der Configuration Management Database (CMDB) von Tanium zusammen mit dem IT Service Center, um Konfigurationselemente oder Komponenten im Zusammenhang mit IT-Services in Echtzeit zu verwalten und zu speichern. Konfigurationselemente (CI) sind Komponenten, die verwaltet werden müssen, um einen IT-Service zu erbringen. Durch Festlegung einer zentralen Quelle für die Wahrheit zu CIs können IT-Agenten und Konfigurationsmanager das Servicemanagement verbessern, den Zeitaufwand für das Change Management senken und Audits, die Sicherheit und die Compliance verbessern.

### Konfigurationselemente

Ein Konfigurationselement ist mit einem Asset verknüpft, wird von der IT-Abteilung geregelt und für einen IT-Service verwendet.

Ein Konfigurationselement kann ein Tanium Managed CI oder ein Tanium Custom CI sein. Tanium Managed CIs sind Assets, auf denen der Tanium Client installiert ist. Die Informationen über Tanium Managed CIs stammen vom CMDB-Service in Tanium. Sie können Tanium Custom CIs in Salesforce für zusätzliche CIs erstellen, die nicht in Tanium gefunden wurden, und diese werden dann regelmäßig mit der CMDB synchronisiert.

## Konfigurationselementklassen

Eine Konfigurationselementklasse ist eine im Voraus festgelegte Kategorisierung für ein Konfigurationselement, das von Tanium stammt, z. B. ein Gerätetyp (Laptop, Server).

## Tanium as a Service

Die Möglichkeit, Aktionen auf Endbenutzer-Computern durchzuführen, wird durch eine Verbindung des IT Service Center mit Tanium as a Service (TaaS) ermöglicht.

Die Tanium-Plattform bietet Transparenz und Kontrolle über Ihre Endpunkte. In Tanium ist ein Endpunkt jeder Computer oder Server, auf dem Sie den Tanium Client-Service installieren und ausführen können. Als Reaktion auf Ihre Standard- oder Ad-hoc-Abfragen kann Tanium innerhalb von Sekunden sowohl statische als auch dynamische Echtzeitdaten in Bezug auf den Endpunkt ermitteln und melden. Sie erhalten nicht nur Daten über Ihre Endpunkte, sondern können auch Aktionen zur Verwaltung und Sicherung Ihrer Umgebung durchführen.

Die Vorgänge im IT Service Center werden durch API-Aufrufe an TaaS ausgeführt, das die Module Tanium™ Discover, Tanium™ Deploy und Tanium™ Performance umfasst. Ausgewählte Daten zu Tanium-Endpunkten werden in Salesforce als Asset-Objekte gespeichert. Um Informationen über von Tanium verwaltete Endpunkte in Salesforce zu sehen, können Sie diese als Assets anzeigen.

## Work.com - Übersicht

IT Service Center ist Teil der Work.com-Lösungssuite. Work.com ist die komplette Plattform für die Mitarbeitererfahrung für die Work-from-anywhere Welt. Work.com baut auf der Salesforce-Plattform auf. Damit können die Mitarbeiter von überall aus erfolgreich arbeiten.

Wenn Sie das IT Service Center erwerben, erhalten Sie dazu auch Employee Workspace und Employee Concierge. Mit diesen Produkten können die Mitarbeiter Fälle öffnen, die an Agenten im IT Service Center gesendet werden.

### Über Employee Workspace

Mit Employee Workspace bieten Sie Ihren Mitarbeitern eine integrierte Erfahrung, sodass sie produktiv zusammenarbeiten können. Employee Workspace bietet eine zentrale Drehscheibe für Tools und Ressourcen, mit denen Ihre Mitarbeiter von überall aus arbeiten können.

#### WEITERE INFORMATIONEN

[Work.com Docs: Employee Workspace](#)

## Über Employee Concierge

Employee Concierge ist eine Erweiterung des Employee Workspace, die eine durchsuchbare Wissensdatenbank und ein Ticketing-System beinhaltet, mit denen Mitarbeiter Lösungen finden und Unterstützung erhalten können, wenn sie sie benötigen.

### WEITERE INFORMATIONEN

[Work.com Docs: Employee Concierge](#)

## Unterstützte Sprachen

Die Benutzeroberfläche des IT Service Centers wird in die folgenden Sprachen übersetzt:

- Chinesisch - Vereinfacht: zh\_CN
- Chinesisch - Traditionell: zh\_TW
- Niederländisch: nl
- Französisch: fr
- Deutsch: de
- Italienisch: it
- Japanisch: ja
- Koreanisch: ko
- Portugiesisch (Brasilien): pt\_BR
- Spanisch: es

# Erlangen der organisatorischen Effizienz

Die vier wichtigsten Schritte der organisatorischen Steuerung zur Maximierung des Mehrwerts, der von IT-Dienstleistungszentrum bereitgestellt wird, sind:

- Ausrichten der strategischen Planung an den Unternehmenszielen. Siehe [Strategische Planung auf Seite 11](#).
- Definieren der unterschiedlichen Rollen und Verantwortlichkeiten. Siehe [RACI-Diagramm auf Seite 11](#).
- Verfolgen der operativen Reife. Siehe [Operative Metriken auf Seite 13](#).
- Validieren der funktionsübergreifenden Ausrichtung. Siehe [Organisatorische Ausrichtung auf Seite 13](#).

## Strategische Planung

Entwickeln Sie eine strategische Roadmap, um das IT Service Center als zentrale Anlaufstelle für alle IT Service Management (ITSM) und Mitarbeiteraktivitäten in Ihrer Organisation auszurichten. Diese Aktivitäten sollten an den Unternehmenszielen ausgerichtet sein und von den wichtigsten Stakeholdern mitgetragen werden. Diese Aktivitäten beinhalten, sind aber nicht beschränkt auf:

- Aktualisieren von Service-Level-Agreements (SLAs) und Ausrichten von Aktivitäten auf wichtige Ressourcen für ITSM-Aktivitäten (im IT Service Center als Milestones bekannt) im gesamten Service Desk und allen Resolver-Teams.
- Richten Sie wichtige Arbeitsabläufe für das Vorfalldmanagement sowohl innerhalb als auch außerhalb des Service Desks aus.
- Identifizieren Sie Personal in Schlüsselpositionen, das Zugang und Schulung benötigt, sowie einen fortlaufenden Mechanismus, um alle neu hinzukommenden Mitarbeiter zu schulen.
- Stellen Sie die Struktur Ihres IT Service Center-Programms zur Verfügung und bewerten Sie diese in regelmäßigen Abständen neu, um zu ermitteln, ob die organisatorischen Ziele erreicht werden und ob es Verbesserungsmöglichkeiten gibt. Prozess- und Governance-Lücken können kaskadenartige Probleme verursachen.
- Bestimmen Sie die Anforderungen an das Berichtswesen, einschließlich der Segmentierung verschiedener Berichte und Informationen für verschiedene Resolver-Teams, Führungskräfte und Stakeholder.

## RACI-Diagramm

Ein RACI-Diagramm gibt das Team oder die Ressource an, das/die **Responsible** (verantwortlich), **Accountable** (rechenschaftspflichtig), **Consulted** (beraten) und **Informed** (informiert) ist, und dient als Richtlinie zur Beschreibung der wichtigsten Aktivitäten in den Service Desk- und Resolver-Teams im ITSM-Programm durch das IT Service Center. Jede Organisation verfügt über spezifische Geschäftsprozesse und Anforderungen an die IT-Organisation. Die folgende Tabelle stellt die Sichtweise des IT Service Centers dar, wie Organisationen die funktionalen Ressourcen für das Vorfalldmanagement und die Erledigung von Serviceanfragen ausrichten sollten. Verwenden Sie die folgende Tabelle als Beispiel für eine Ausgangssituation.

| Aufgabe                                           | Service Desk | Service Desk-<br>Management | Resolver-Team | Benutzer | Begründung                                                                                                                                                                                                                |
|---------------------------------------------------|--------------|-----------------------------|---------------|----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Protokollierung und Kategorisierung von Vorfällen | R            | -                           | A             | I        | Der Service Desk ist häufig die Anlaufstelle für ein Ticket, aber das Team, das das Ticket löst, stellt die richtige Kategorisierung sicher. (In bestimmten Fällen kann der Service Desk der Löser des Tickets sein.)     |
| Zuordnung des Vorfalls                            | R            | I                           | A             | -        | Das Team, das für die Fehlerbehebung und Lösung des Tickets verantwortlich ist, wird im Vorfallmanagement als Eigentümer betrachtet.                                                                                      |
| Untersuchung und Diagnose von Vorfällen           | A            | I                           | R             | C        | Der Service Desk führt eine erste Analyse der eingehenden Tickets durch, die dem IT Service Center auch beim Erkennen von Mustern hilft.                                                                                  |
| Lösung von Vorfällen und Wiederherstellung        | I            | -                           | A             | C/I      | Das identifizierte Resolver-Team ist für die Wiederherstellung des Dienstes verantwortlich, wenn ein Vorfall auftritt.                                                                                                    |
| Überprüfung und Abschluss eines Vorfalls          | R            | I                           | A             | C/I      | Nachdem ein Ticket als gelöst markiert wurde, kann der Benutzer die Lösung bestätigen, bevor das Ticket geschlossen wird. Die endgültige Schließung des Tickets erfolgt automatisch und ist im Besitz des Resolver-Teams. |
| SLA Überwachung                                   | R            | A                           | R             | -        | Das Service-Desk-Management ist dafür verantwortlich, die Einhaltung von Meilensteinen (SLAs) zu bestätigen und festzustellen, welche Änderungen erforderlich sind.                                                       |

| Aufgabe               | Service Desk | Service Desk-<br>Management | Resolver-Team | Benutzer | Begründung                                                                                                                                                        |
|-----------------------|--------------|-----------------------------|---------------|----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Umgang mit Compliance | -            | R                           | A/I           | C/I      | Resolver- Teams müssen in einem Ticket ausreichend Informationen hinzufügen, um einer Prüfung standhalten zu können, wobei das Management die Aufsicht übernimmt. |

#### Arbeitsablauf für Vorfälle

|  |
|--|
|  |
|--|

#### Arbeitsablauf anfordern

|  |
|--|
|  |
|--|

## Organisatorische Ausrichtung

Erfolgreiche Organisationen nutzen IT Service Center über funktionale Silos hinweg als gemeinsame Plattform für ITSM und Mitarbeiterengagement, mit Aktionen, die von Tanium unterstützt werden. Tanium bietet ein gemeinsames Datenschema, mit dem Sicherheits-, Betriebs- und Risiko-/Compliance-Teams sicherstellen können, dass sie auf einem gemeinsamen Sachverhalt handeln, der von einer einheitlichen Plattform bereitgestellt wird. Dies kann auch dazu dienen, über die Tanium-Plattform Maßnahmen zu ergreifen, um bekannte Probleme auf weiteren Endpunkten zu entschärfen, um die Benutzererfahrung zu verbessern und zukünftige Tickets zu verhindern.

Wenn die Organisation nicht darauf ausgerichtet und verpflichtet ist, ITSM, Mitarbeitererfahrung und zusätzliche Maßnahmen über das IT Service Center laufen zu lassen, bestehen konkurrierende Datensätze und ein Mangel an einem ganzheitlichen Überblick über Problemlösungen und betriebliche Effektivität im gesamten Unternehmen.

## Operative Metriken

### Reifegrad des IT Service Centers für Vorfallmanagement und Erfüllung von Serviceanfragen

Zum erfolgreichen Management eines ITSM-Programms gehören die Operationalisierung der Technologie und die Messung des Erfolgs durch wichtige Benchmarking-Kennzahlen. Die vier Schlüsselprozesse zur Messung und Steuerung der operativen Reife Ihres IT Service Center-Programms sind:

| Prozess    | Beschreibung                                                                                                                                                                             |
|------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nutzung    | wie und wann IT-Dienstleistungszentrum für ITSM und Mitarbeitererfahrung in Ihrer Organisation (z. B. ob es das einzige Aufzeichnungstool oder eines von vielen verschiedenen Tools ist) |
| Automation | wie automatisiert IT-Dienstleistungszentrum ist, innerhalb Ihrer Organisation, einschließlich automatischer Ticketauflösung und automatisierter Aktionen aus Tickets                     |

| Prozess                 | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|-------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Funktionale Integration | wie integriert IT-Dienstleistungszentrum mit den Resolver-Gruppen innerhalb der IT ist, wie z. B. Operations, Security und Service Desk, sowie Integrationen mit externen Tools wie z. B. einer Configuration Management Database (CMDB (Konfigurationsmanagement-Datenbank)) |
| Berichterstattung       | wie automatisiert die ITSC-KPI-Berichterstattung ist und wie sehr diese Berichterstattung auf verschiedene Zielgruppen und Stakeholder zugeschnitten ist                                                                                                                      |

## Benchmark-Metriken

Zusätzlich zu den wichtigen IT-Dienstleistungszentrum Vorfallmanagement- und Dienstanforderungserfüllungsprozessen sind die beiden wichtigsten Benchmark-Metriken, die sich an der betrieblichen Reife des IT-Dienstleistungszentrum Programms orientieren, um maximalen Nutzen und Erfolg zu erzielen, wie folgt.

| Ausführende Metriken | Mean Time to Resolve (MTTR)<br>(Durchschnittliche Wiederherstellungszeit)                                                                                                                                                | SLA Compliance-Rate                                                                                               | Automatisch gelöste Tickets                                                                                                                                                                                                                                                                 | Aus dem Ticket übernommene Aktionen                                                                                                                                                            |
|----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Beschreibung         | Durchschnittliche Zeit, die benötigt wird, um ein geöffnetes Ticket zu lösen. Diese Metrik kann durch zusätzliche Eingaben segmentiert werden, wie z. B. Schwere des Vorfalls, Resolver-Team oder eine bestimmte Person. | Prozentsatz der geschlossenen Tickets, die innerhalb der veröffentlichten Service Level Agreements (SLAs) liegen. | Anzahl der Tickets, die durch eine Aktion im IT Service Center erstellt wurden, um Probleme mit einem oder mehreren Endpunkten proaktiv zu beheben. Diese Tickets werden erstellt und automatisch gelöst, um die Aufzeichnungen für Audit- und Change-Management-Zwecke aufrechtzuerhalten. | Anzahl der einzelnen Aktionen, die alle Agenten über die IT Service Center-Konsole ausgeführt haben. Diese Metrik kann nach zusätzlichen Daten wie Team und Art der Aktion segmentiert werden. |
| Instrumentierung     | Instrumentierung (Gesamtzeit, die mit Tickets verbracht wurde)/ (Anzahl der Tickets innerhalb eines bestimmten Zeitraums)                                                                                                | Boolescher Wert/Prozentsatz: (SLA erfüllt = Ja)/Gesamtanzahl der Tickets                                          | CountNumber von Tickets mit Zeit bis zur Lösung = 0 in einem bestimmten Zeitrahmen                                                                                                                                                                                                          | CountNumber von Aktionen, die innerhalb eines Tickets, getrennt nach Typ, in einem bestimmten Zeitrahmen ausgeführt wurden                                                                     |

| Ausführende Metriken           | Mean Time to Resolve (MTTR)<br>(Durchschnittliche Wiederherstellungszeit)                                                                                                                         | SLA Compliance-Rate                                               | Automatisch gelöste Tickets                                                                                                                                                                                                                            | Aus dem Ticket übernommene Aktionen                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|--------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Warum diese Metrik wichtig ist | Die Messung der tatsächlichen Zeit, die im Durchschnitt für die Lösung eines Tickets benötigt wird, ist ein wichtiger Indikator für die Effektivität des ITSM und die Zufriedenheit der Benutzer. | Ermitteln, ob vereinbarte Performance-Benchmarks erreicht werden. | Eine Aktion aus dem IT Service Center, z. B. die Softwareverteilung, erzeugt ein Ticket, das automatisch gelöst wird. Jedes dieser Tickets ist ein Vorfall, der verhindert wurde, was die MTTR reduziert und die organisatorische Effektivität erhöht. | Die Möglichkeit, aus Tickets Aktionen abzuleiten, ist ein wesentliches Unterscheidungsmerkmal von IT Service Center. Kunden, die ihre Support-Mitarbeiter darin schulen, Maßnahmen aus Tickets zu ergreifen, reduzieren die MTTR, verbessern die Benutzerzufriedenheit und verhindern zukünftige Vorfälle. |

Ermitteln Sie anhand der folgenden Tabelle den Reifegrad für IT-Dienstleistungszentrum in Ihrer Organisation.



|          |         | Grad 1<br>(Verbesserungsbedarf)                                                                                                   | Grad 2<br>(Unter dem Durchschnitt)                                                                                            | Grad 3<br>(Durchschnitt)                                                                                       | Grad 4<br>(Über dem Durchschnitt)                                                                                                                                                                                          | Grad 5<br>(Optimiert)                                                                                                                                                                     |
|----------|---------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Prozesse | Nutzung | Mehrere konkurrierende ITSM-Tools im Einsatz, ohne klare Abgrenzung oder konsistente Nutzung. Alle Abhilfemaßnahmen sind reaktiv. | Frameworks mit inkonsistenten Prozessen angewendet. Nicht mehr als zwei ITSM-Tools werden im gesamten Unternehmen eingesetzt. | Angewandte Frameworks mit wiederholbaren Prozessen. Ein einzelnes ITSM-Tool dient als System zur Aufzeichnung. | Angewandte Frameworks mit regelmäßigen Überprüfungen auf Wirksamkeit. Es wird ein einzelnes ITSM-Tool verwendet. Prozesse werden optimiert und wo möglich automatisiert. Proaktiver Support ergänzt den reaktiven Support. | Kundenorientierte, agile Servicebereitstellung durch ein einzelnes ITSM-Tool und wiederholbare, automatisierte Prozesse, die regelmäßig durch KPI-Berichte gemessen und optimiert werden. |

|  |                         | Grad 1<br>(Verbesserungsbedarf)                                                | Grad 2<br>(Unter dem Durchschnitt)                                                                                                           | Grad 3<br>(Durchschnitt)                                                                                                                               | Grad 4<br>(Über dem Durchschnitt)                                                                                                                                                                  | Grad 5<br>(Optimiert)                                                                                                                                                                                                                                 |
|--|-------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | Automation              | Keine Automatisierung; alle Ticketlösungen erfolgen manuell.                   | Verstehen und priorisieren Sie Aktionen, die aus Tickets abgeleitet werden können. Definierte KPI-Berichterstattung für die Automatisierung. | Automatische Ticketauflösung verfügbar und mit entsprechende m RBAC abgesichert                                                                        | Automatische Ticketerstellung und -schließung sind in Prozesse für bestimmte Tickets eingebaut, die mit Änderungssteuerung als Standardänderungen verfolgt werden                                  | Automatische Ticketerstellung und -schließung sind in Prozesse für bestimmte Tickets eingebaut, die mit Änderungssteuerung als Standardänderungen verfolgt werden. Die Weiterleitung von Tickets erfolgt automatischer auf Basis von Arbeitsabläufen. |
|  | Funktionale Integration | N/A                                                                            | Interne Berichte werden genutzt, um Basiskennzahlen für KPIs zu erhalten                                                                     | KPI-Berichte erstellt. Relevante Support-Mitarbeiter, die für die Bereitstellung von Ticket-Automatisierungen über das IT Service Center geschult sind | KPI-Berichte werden automatisch generiert und so konfiguriert, dass sie in festgelegten Intervallen an die Stakeholder gesendet werden. Integriert mit anderen wichtigen Tools in der Organisation | Echtzeitüberwachung zur Warnung vor einem potenziell problematischen Dienst (Ticket-Spike)                                                                                                                                                            |
|  | Berichterstattung       | Die Berichterstattung ist nur Ad-hoc und misst nicht aktiv identifizierte KPIs | KPIs identifiziert und unregelmäßig nachverfolgt, um Lücken in der Leistungserbringung zu identifizieren                                     | Automatisiert: KPI-Berichte nur für Service Desk                                                                                                       | Automatisiert: KPI-Berichte an die wichtigsten Stakeholder vom CIO/Leiter der IT, an die Resolver-Gruppen und an den Service Desk gesendet                                                         | Automatisiert: Maßgeschneiderte und spezielle KPI-Berichte an die wichtigsten Stakeholder vom CIO/Leiter der IT, an die Resolver-Gruppen und an den Service Desk gesendet                                                                             |

|          |                                                                           | Grad 1<br>(Verbesserungsbedarf) | Grad 2<br>(Unter dem Durchschnitt)                                               | Grad 3<br>(Durchschnitt)                        | Grad 4<br>(Über dem Durchschnitt)                                                   | Grad 5<br>(Optimiert)                                             |
|----------|---------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|
| Metriken | Mean Time to Resolve (MTTR)<br>(Durchschnittliche Wiederherstellungszeit) | Nicht gemessen                  | In der Summe gemessen                                                            | Gemessen nach Team                              | Gemessen nach Team und Schwere                                                      | Gemessen nach Team, Schwere und Tickettyp                         |
|          | SLA Compliance-Rate                                                       | Nicht gemessen - Keine SLAs     | Nicht gemessen - SLOs (Service Level Objectives (Service Level-Ziele)) vorhanden | > 50 %                                          | < 75 %                                                                              | > 95 %<br>SLAs gemessen an der Schwere des Vorfalls und optimiert |
|          | Automatisch gelöste Tickets                                               | 0-5 %                           | 5-10 %                                                                           | 10-15 %                                         | 15-20 %                                                                             | 20-25 %                                                           |
|          | Aus dem Ticket übernommene Aktionen                                       | 0 - Nicht eingerichtet          | 0 - Nicht eingerichtet                                                           | Bestimmte Aktionen, beschränkt auf Service Desk | Alle Resolver-Gruppen haben Zugriff, nicht alle verfügbaren Aktionen sind genehmigt | Alle verfügbaren Maßnahmen genehmigt und ergriffen                |

# Authentifizierung mit Tanium as a Service

Authentifizieren Sie Ihre Salesforce-Benutzer-ID mit Tanium as a Service (TaaS), um die Berechtigung zum Anzeigen und Bearbeiten von Assets im IT Service Center zu erhalten.

Wenn Sie sich 30 Tage oder länger nicht anmelden, müssen Sie diese Schritte wiederholen.

1. Um das IT Service Center zu öffnen, melden Sie sich in Ihrer Salesforce-Organisation an und verwenden den App Launcher, um nach dem **IT Service Center** zu suchen und es auszuwählen.
2. Gehen Sie aus dem Menü IT Service Center zu **Settings > Tanium**.
3. Klicken Sie auf **Initiate Current User Auth Flow (Authentifizierungsfluss des aktuellen Benutzers initiieren)**.
4. Klicken Sie auf der Seite, die angezeigt wird, auf **Authorize (Autorisieren)**.
5. Das Ablaufdatum unter **Current User Authorization (Aktuelle Benutzerberechtigung)** wird aktualisiert.

### Settings

▼ Tanium Configuration

Specify the URL and credentials provided to you by Tanium.

\*Tanium URL

  
☐ Use Custom Tanium API URL

Current User Authentication

Token expires on 2/19/2021 at 12:11:28 AM

☐ Use Custom API Token for Current User  
[Initiate Current User Auth Flow](#)

Service User Authentication

Token expires on 2/19/2021 at 4:43:57 PM

☐ Use Custom API Token for Service User  
[Initiate Service User Auth Flow](#)

[Test Configuration](#)

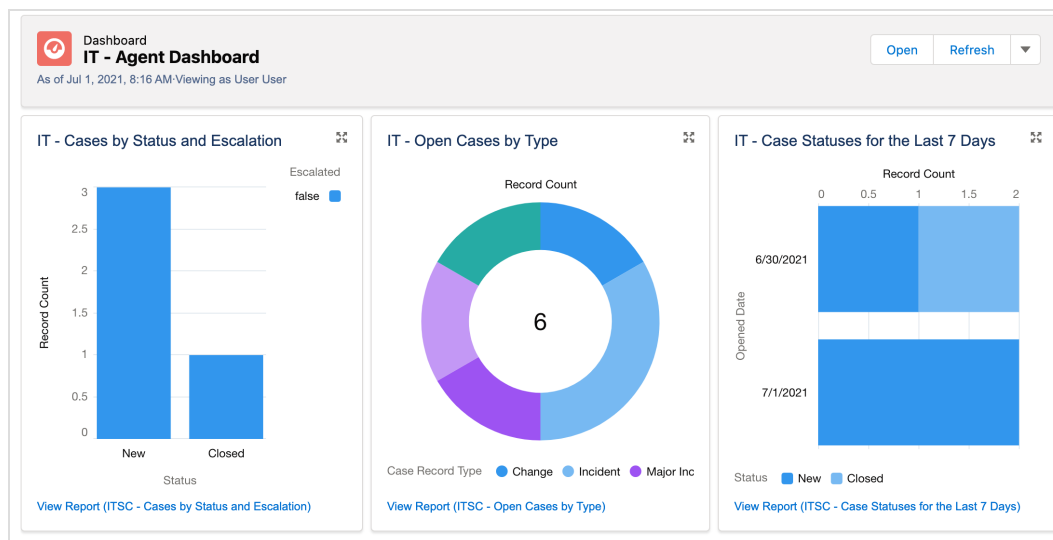
# IT-Fälle verwalten

Nachdem Mitarbeiter Tickets im Mitarbeiter-Concierge erstellt haben, kann ein IT-Agent die Fälle im IT Service Center verwalten. Die IT-Agent-Übersichtsseite bietet interaktive Berichte mit Trends und Erkenntnissen über Ihre internen IT-Fälle. Sie können IT-Fälle nach Status, Typ, Öffnungsdatum usw. anzeigen.

Als IT-Agent können Sie IT-Tickets verwalten, Informationen über Endbenutzer-Computer anzeigen und Endbenutzer-Computer verwalten, indem Sie Software oder Leistungsaktionen bereitstellen.

## IT-Agent-Übersichtsseite anzeigen

Die IT-Agent-Übersichtsseite wird auf der Homepage angezeigt, wenn Sie das IT Service Center öffnen. Die Übersichtsseite gibt eine Zusammenfassung über alle offenen Fälle.



## Fälle anzeigen

Um Fälle genauer zu betrachten, gehen Sie zum Menü des IT Service Centers und klicken Sie auf **Fälle**. Klicken Sie auf das

Menü  für die Fall-Seite, um zu verschiedenen Ansichten der Fälle zu wechseln, z. B. **My Open Cases (Meine offenen Fälle)**, **All Open Cases (Alle offenen Fälle)**, **Open Incident Cases (Offene Zwischenfälle)** usw.

## Vorfall

Ein Vorfall ist ein Fall, der sich auf ein Problem bezieht, das ein Benutzer erlebt, wie z. B. eine Unterbrechung des Betriebs, der Dienste oder der Funktionen.

Endbenutzer-Mitarbeiter können mit Mitarbeiter-Concierge ein Ticket für aufgetretene Probleme erstellen, wie z. B. Probleme mit der Software auf ihrem persönlichen Computer, was zu einem Vorfalls-Datensatztyp führt.

Nachdem das Ticket erstellt wurde, kann der IT-Agent das IT Service Center verwenden, um das Ticket zu lösen, indem er Informationen über das zugehörige Asset anzeigt und Aktionen auf dem zugehörigen Computer durchführt, z. B. das Beenden eines Prozesses oder die Bereitstellung von Software.

## ÜBER VORFÄLLE

**Erstellt nach Benutzertyp:** Mitarbeiter

**Phasen:** Neu > in Bearbeitung > Ausstehend > Übertragen > Gelöst > Geschlossen

**Vorlagen für Standardfälle:** Prozess beenden erzwingen, Endpunkt neu starten, Dienst neu starten, Dienst starten, Dienst anhalten, Prozess beenden

Wenn Sie einen Vorfall im Namen eines Endbenutzers erstellen, müssen Sie das Ticket auflösen und schließen. Der Endbenutzer kann nur die geöffneten Tickets auflösen und schließen.

1. Klicken Sie auf der Homepage des IT Service Centers auf die Registerkarte **Cases (Fälle)**. Klicken Sie auf **New (Neu)**.
2. Wählen Sie den Datensatztyp **Incident (Vorfälle)** aus.
3. Klicken Sie auf **Save (Speichern)**.

## Schwerwiegender Vorfall

Melden Sie ein Ticket für einen schwerwiegenden Verlust oder eine Störung von Betriebsabläufen, Leistungen oder Funktionen.

### Über Fälle mit größeren Zwischenfällen

**Erstellt nach Benutzertyp:** Administrator, IT-Agent

**Phasen:** Neu > In Progress (In Arbeit) > Resolved (Gelöst) > Review (Prüfen) & Postmortem > Closed (Geschlossen)

### Einen größeren Zwischenfall erstellen

1. Klicken Sie auf der Homepage des IT Service Centers auf die Registerkarte **Cases (Fälle)**. Klicken Sie auf **New (Neu)**.
2. Wählen Sie den Falldatensatztyp **Major Incident (Größerer Zwischenfall)** aus.
3. Tragen Sie die mit dem Fall verbundenen Informationen ein.
4. Klicken Sie auf **Save (Speichern)**.

# Problem

Sie können ein Problemticket erstellen, wenn Sie einen Vorfall haben, der Teil eines größeren Problems ist, das untersucht werden muss.

Ein Problem ist ein Fall, der etwas Breiteres als einen einzelnen Benutzer betrifft, z. B. ein Systemproblem, das im Laufe der Zeit auftritt und zur Ursachenanalyse untersucht werden muss.

Zum Beispiel berichten viele Anwender über wiederkehrende Probleme mit der Systemlatenz, aber die Ursache, warum diese Probleme immer wieder auftreten, ist unklar. Sie können alle Vorfälle, die diese Benutzer erstellt haben, zu einem Problem zusammenfassen und die Fälle weiterhin als Gruppe analysieren.

## ÜBER PROBLEMFÄLLE

**Erstellt nach Benutzertyp:** IT-Agent

**Phasen:** Neu > Analysiert > Behelfslösung dokumentiert > Bekannte Fehler > Änderung erstellt > Gelöst > Geschlossen

1. Klicken Sie auf der Homepage des IT Service Centers auf die Registerkarte **Cases (Fälle)**. Klicken Sie auf **New (Neu)**.
2. Wählen Sie den Datensatztyp **Problem** als Fall aus. Klicken Sie auf **Save (Speichern)**.

## Bekannten Fehler oder Servicekenntnis erstellen

Sie können einen bekannten Fehler oder eine Servicekenntnis erstellen, um ein Problem in einem Wissensartikel zu dokumentieren. Wenn Sie einen Artikel zu einem bekannten Fehler erstellt haben, wird der Artikel an alle Fälle angehängt, die mit dem Problem verbunden sind. Dieser Artikel verbleibt im Entwurfzustand und ist für andere Benutzer nicht sichtbar, bis er veröffentlicht wird.

Bitten Sie Ihren Administrator, Arbeitsabläufe für die Veröffentlichung zu konfigurieren, damit alle Benutzer die bekannten Fehler sehen können. Weitere Informationen finden Sie unter *Erstellen von Arbeitsabläufen für die Veröffentlichung für bekannte Fehler und Servicekenntnisse* im [Administrationsleitfaden für das IT Service Center](#).

1. Klicken Sie im Problemfall auf **Create Known Error (Bekannten Fehler erstellen)** oder auf **Create Service Knowledge (Servicekenntnis erstellen)**.
2. Geben Sie einen Titel, eine URL, Einzelheiten und ein Workaround ein. Klicken Sie auf **Save (Speichern)**.
3. Damit der Wissensartikel für andere Benutzer sichtbar ist, müssen Sie den Artikel veröffentlichen. Um einen Wissensartikel zu veröffentlichen, siehe [Service Cloud Hilfe: Artikel und Übersetzungen veröffentlichen](#).
4. Sie können die Fälle sehen, die mit einem Wissensartikel zusammenhängen, wenn Sie den Artikel in Salesforce Knowledge bearbeiten.

# Ändern

Verfolgen Sie Änderungen, die an einer Organisation vorgenommen werden müssen. Diese Änderungen müssen in der Regel einen Diskussions- und Genehmigungsprozess durch ein Change Approval Board (CAB) durchlaufen, bevor sie implementiert werden.

Ein Änderungsfall liegt vor, wenn ein bestehendes System vor der Aktualisierung Genehmigungen benötigt. Es können Genehmigungsregeln und Arbeitsabläufe erforderlich sein, um zu einer Lösung zu gelangen.

## BENUTZERBERECHTIGUNGEN

| Erforderliche Benutzerberechtigungen                                  |                                                                                                   |
|-----------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Um einen Change Case zu erstellen:                                    | Benutzer der IT Service Center App, Berechtigungssätze für Basiszugriff auf den Änderungskalender |
| Um Ereignisse zum Änderungskalender hinzuzufügen:                     | Zugriffsberechtigungssatz für Kalender-Admin ändern                                               |
| So erstellen Sie benutzerdefinierte Regeln für das Change Management: | Zugriffsberechtigungssatz für Kalender-Admin ändern                                               |

## Über Fälle ändern

**Erstellt nach Benutzertyp:** Administrator, IT-Agent

**Phasen:** Neu > Änderung anfordern > Zur Freigabe eingereicht > Genehmigt > Abgelehnt > Gelöst > Geschlossen

## Änderungsfall erstellen

1. Klicken Sie auf der Homepage des IT Service Centers auf die Registerkarte **Cases (Fälle)**. Klicken Sie auf **New (Neu)**.
2. Wählen Sie den Falldatensatztyp **Change (Ändern)** und füllen Sie die erforderlichen Felder aus.
3. Klicken Sie auf **Save (Speichern)**. Wenn die Änderung mit den geplanten Daten erstellt wurde, wird sie zum Änderungskalender hinzugefügt.

## KONFLIKTE BEI DER PLANUNG LÖSEN

Sie erhalten evtl. einen Planungskonflikt, wenn während der geplanten Start- oder Endzeit ein Ereignis im Änderungskalender bereits vorhanden ist oder eine Änderungsmanagementregel besteht, die erfordert, dass Änderungen zu einem bestimmten Zeitpunkt geplant werden. Klicken Sie auf **View Change Calendar (Änderungskalender anzeigen)** und lösen Sie den Zeitpunkt für Ihren Änderungsfall und speichern Sie Ihre Aktualisierungen. Weitere Informationen zum Änderungskalender und zu den entsprechenden Regeln finden Sie unter [Änderungskalender verwalten auf Seite 24](#) und [Regeln für Änderungsmanagement konfigurieren auf Seite 24](#).

## RISIKO BEWERTEN

Wenn Sie einen Änderungsfall gespeichert haben, wird anhand der Einstellungen für die Risikobewertung im Änderungsmanagement die Risikostufe ermittelt. Der Änderungsmanage kann bestimmen welche Felder zur Risikobewertung beitragen. Weitere Informationen finden Sie unter *Risikobewertungen anpassen* im [IT Service Center](#)



## Änderungskalender verwalten

Mit dem Änderungskalender können Sie die geplanten Änderungsereignisse konfigurieren und visualisieren.

### ÄNDERUNGSKALENDER ANZEIGEN

- Um den Änderungskalender zu öffnen, gehen Sie zum Menü IT Service Center und klicken Sie auf **Änderungskalender**.
- Um die Ereignistypen anzupassen, die in der Kalenderansicht enthalten sind, wählen Sie die Ereignistypen aus, die Sie mit aufnehmen möchten.

Die folgenden Ereignistypen sind standardmäßig enthalten:

- Sperren: Ein geplanter Zeitpunkt, zu dem keine Änderungen eintreten können.
- Änderung: Eine Aktualisierung, die an einen Change Case angehängt ist.
- Änderungszeitfenster: Ein Zeitraum, in dem Änderungen eintreten können.
- Ausfall: Ein geplanter Zeitpunkt, zu dem ein System nicht zur Verfügung steht.

### EREIGNISSE ZUM ÄNDERUNGSKALENDER HINZUFÜGEN

Wenn Sie über den Admin-Zugriffsberechtigungssatz für den Änderungskalender verfügen, können Sie Ereignisse zum Änderungskalender hinzufügen.

1. Gehen Sie zum Menü IT Service Center und klicken Sie auf **Änderungskalender**.
2. Klicken Sie auf **New Event (Neues Ereignis)**, **New Freeze (Neues Einfrieren)** oder **New Change Window (Neues Änderungszeitfenster)**, je nachdem, welchen Ereignistyp Sie erstellen möchten.
3. Geben Sie Informationen zu Datum und Uhrzeit für das Ereignis ein und klicken Sie auf **Save (Speichern)**.

## Regeln für Änderungsmanagement konfigurieren

Der Änderungsmanager kann Regeln für die folgenden Szenarien erstellen:

- Regel für Änderungszeitfenster - Wenn diese Option aktiviert ist, müssen Änderungen innerhalb eines festgelegten Änderungszeitfensters erfolgen.
- Field Match Overlap Rule (Überlappungsregel für übereinstimmende Felder) - Für ein bestimmtes Feld wird für einen Wert eine Höchstzahl an Übereinstimmungen mit anderen Änderungsfällen zugelassen. Sie können im Feld „Kategorie“ z. B. zulassen, dass mit der ausgewählten Hardware bis zu 3 Änderungen geplant werden.
- Regel einfrieren - Wenn diese Option aktiviert ist, können während eines Einfrierens keine Änderungen geplant werden.
- Überlappungsregel - Wenn diese Option aktiviert ist, werden alle Überlappungen mit anderen Änderungen ausgegeben, wenn Sie den Änderungsfall speichern.

Mit der Regel können Sie auswählen, ob Sie einen Fehler melden zu eine Warnung geben und verhindern wollen, dass der Änderungsfall erstellt wird.

1. Gehen Sie zum Menü IT Service Center und klicken Sie auf **Change Management Rules (Regeln für das Änderungsmanagement)**.
2. Klicken Sie auf **Neu** und wählen Sie den Typ der Regel aus, die Sie erstellen möchten.
3. Füllen Sie die erforderlichen Felder für die Regel aus. Um die Regel beim Speichern zu aktivieren, wählen Sie **Is Active (Ist aktiv)** aus.
4. Speichern Sie Ihre Änderungen. Die in der Regel definierten Bedingungen sind sofort für alle neuen Änderungsfälle wirksam, die erstellt werden. Wenn Sie eine Regel deaktivieren müssen, können Sie die Regel bearbeiten und die Option **Is Active** aufheben.

## Anfrage

Eine Anfrage ist eine Dienstanforderung eines Benutzers für einen Zugang, eine Beratung, eine Information, eine Standardänderung oder eine Dokumentation. Die Anfrage bezieht sich nicht auf einen Fehler in der IT-Infrastruktur.

### Über Anforderungsfälle

**Erstellt nach Benutzertyp:** Mitarbeiter

**Vorlagen für Standardfälle:** Software installieren, Software entfernen, Software aktualisieren

### Eine Anfrage erstellen

1. Klicken Sie auf der Homepage des IT Service Centers auf die Registerkarte **Cases (Fälle)**. Klicken Sie auf **New (Neu)**.
2. Wählen Sie den Datensatztyp **Request (Anforderung)** als Fall aus.
3. Klicken Sie auf **Save (Speichern)**.

## Fälle aktualisieren

Ändern Sie den Eigentümer, den Datensatztyp oder eskalieren Sie den Fall.

### Eigentümer des Falls ändern

1. Öffnen Sie einen Fall, oder wählen Sie einen oder mehrere Fälle aus einer Listenansicht aus. Klicken Sie auf **Change Owner (Eigentümer ändern)**.
2. Suchen Sie die Person, der Sie den Fall zuweisen möchten.
3. Um dem neuen Eigentümer eine Mitteilung zu senden, wählen Sie **Send Notification Email (Benachrichtigungs-E-Mail senden)**. Klicken Sie auf **Submit (Übermitteln)**.

### Datensatztyp ändern

Wenn der Fall mit dem falschen Datensatztyp erstellt wurde (z. B. wenn ein Benutzer einen Vorfall erstellt hat, der eigentlich

eine Anfrage ist), können Sie ihn auf den richtigen Typ aktualisieren.

1. Um den Eigentümer eines Falls zu aktualisieren, klicken Sie auf , dann auf **Change Record Type (Datensatztyp ändern)**.
2. Wählen Sie den neuen Datensatztyp aus und klicken Sie auf **Next (Weiter)**.
3. Fall bearbeiten. Abhängig vom gewählten Falltyp müssen Sie eventuell die erforderlichen Felder aktualisieren.

## Fall eskalieren

Weisen Sie den Fall einem anderen Benutzer oder einer anderen Warteschlange zu.

1. Klicken Sie in dem Fall auf die Registerkarte **Activity > Escalation**.
2. Wählen Sie das Kästchen **Escalated (Eskaliert)** und geben Sie einen **Escalation Reason (Grund für die Eskalation)** an.
3. Legen Sie den **Falleigentümer** fest.
4. Klicken Sie auf **Save (Speichern)**. Wenn der Fall eskaliert wird, befindet er sich im Status **Transferred (Übertragen)**.

## Dateien anhängen

1. Gehen Sie von Ihrem Fall aus auf die Registerkarte **Attachments (Anhänge)**.
2. Um Dateien hinzuzufügen, klicken Sie auf **Upload Files (Dateien hochladen)** und wählen Sie auf Ihrem Computer entsprechende Dokumente aus.

## Aktivität verfolgen

Verfolgen Sie die Aktivität für einen Fall, um alle Änderungen an dem Fall, Kommentare oder Aktionen zu sehen, die zur Lösung des Falles unternommen wurden.

### Fallaktivität anzeigen

Innerhalb eines Falls können Sie einen Feed mit den Aktualisierungen sehen, die auf der Registerkarte **Activity (Aktivität)** vorgenommen wurden.

### Kommentar zu einem Fall

Sie können an dem Fall zusammenarbeiten, indem Sie im Bereich **Post** auf der Registerkarte **Activity** Chatter-Kommentare hinzufügen. Weitere Informationen zu Posting und Chatter finden Sie in der [Salesforce Hilfe: Posting Übersicht](#) und [Salesforce Hilfe: @Mention Personen und Gruppen in Beiträgen und Kommentaren](#).

### Fallaktualisierungen verfolgen

Klicken Sie im Fall auf **+ Follow (+ Folgen)** um E-Mails zu erhalten, wenn der Fall aktualisiert wird.

## Verwandte Arbeit verfolgen

Verwenden Sie Zuordnungen, um eine Liste von Zwischenfällen, größeren Zwischenfällen, Problemen, Anfragen, Änderungen oder Konfigurationselemente zu erstellen, die mit einem Fall verbunden sind.

Fälle können durch Zuordnungen zueinander in Beziehung gesetzt werden. Viele verschiedene Vorfälle können mit anderen Vorfällen, einem einzigen Problem usw. zusammenhängen.

Beziehungen zwischen Fällen und anderen Fällen und zwischen Fällen und Assets sind jeweils Beziehungen „Viele-zu-Vielen“.

### Einzelheiten zum Umfang erweitern

Im Abschnitt **Scope Details (Einzelheiten zum Umfang)** zu Zwischenfällen und größeren Zwischenfällen können Sie die untergeordneten Zwischenfälle, betroffenen Konfigurationselemente (CIs) und die Dauer für den jeweiligen Fall sehen. Sie können auf die Links klicken, um die Einzelheiten zu sehen.

The screenshot displays the 'Major Incident Case' interface. At the top, there's a header with a folder icon, the title 'Case Major Incident Case', and action buttons: '+ Follow', 'Edit', 'Change Owner', 'Clone', and a dropdown arrow. Below the header is a table with case details:

| Case Number | Case Record Type | Service Provider | Category | Subcategory | Priority |
|-------------|------------------|------------------|----------|-------------|----------|
| 00001031    | Major Incident   | IT               |          |             | Low      |

Below the table is a progress bar with stages: 'New' (active), 'In Progress', 'Resolved', 'Review & Postmort...', and 'Closed'. A button 'Mark Status as Complete' is on the right. Under the 'Scope Details' section, there's a 'Scope' icon and three boxes:

- Child Incidents: 1 (with a 'View All' link)
- Affected CIs: 1 (with a 'View All' link)
- Duration: 00:11:43:47

**Betroffene CIs** sind u. a. Konfigurationselemente, die direkt mit dem Fall zusammenhängen.

### Aufgabe hinzufügen

Sie können Aufgaben hinzufügen, um einzelne mit dem Fall verknüpfte Arbeitsaufgaben zu verfolgen.

1. Klicken Sie im Fall auf **Anhänge**. Klicken Sie im Abschnitt **Open Activities (Offene Aktivitäten)** auf **New Task (Neue Aufgabe)**.
2. Fügen Sie Details zur Aufgabe hinzu, einschließlich einer Beschreibung, des Status, des Empfängers und der Priorität. Speichern Sie Ihre Änderungen.
3. Alle offenen Aufgaben, die mit einem Fall zusammenhängen, erscheinen im Abschnitt **Open Activities (Offene Aktivitäten)**. Wenn Sie eine Aufgabe abschließen, wird sie in den Abschnitt **Activity History (Aktivitätsverlauf)** verschoben.

## Zuordnungen hinzufügen

Klicken Sie auf der Registerkarte **Associations (Zuordnungen)** auf **Add (Hinzufügen)** in der Kategorie, für die Sie eine Zuordnung hinzufügen möchten.

## Zuordnungen entfernen

Klicken Sie auf den Pfeil nach unten ☐ neben dem zugehörigen Fall, Problem, Antrag, Änderung oder Asset und wählen Sie **Remove (Entfernen)**.

## Einen Fall lösen

Wenn die Arbeit für einen Fall abgeschlossen ist, lösen Sie den Fall auf.

Wenn Sie einen Vorfall im Namen eines Endbenutzers erstellen, müssen Sie das Ticket auflösen und schließen. Der Endbenutzer kann nur die geöffneten Tickets auflösen und schließen.

1. Wechseln Sie innerhalb des Falles in den Abschnitt **Resolution Information (Auflösungsinformationen)**.
2. Wählen Sie einen **Resolution Type (Auflösungstyp)** und geben Sie Details zur Auflösung an und speichern Sie Ihre Änderungen.
3. Klicken Sie in der Statusleiste für den Fall auf **Resolved (Gelöst)**, und anschließend auf **Mark as Current Status (Als aktuellen Status markieren)**.

Fälle, die sich im Status **Resolved (Gelöst)** befinden, werden nach sieben Tagen automatisch in den Status **Closed (Geschlossen)** verschoben. Sie können einen geschlossenen Fall nicht bearbeiten oder erneut öffnen.

## Einen Fall und alle damit verbundenen Fälle schließen

1. Status des Falls in „Geschlossen“ ändern. Klicken Sie im Abschnitt „Status“ auf **Closed (Geschlossen)** und dann auf **Set as Current Status (Als aktuellen Status festlegen)**.
2. Wenn der Fall mit Datensätzen verknüpft ist, können Sie eine Liste durchgehen und die Fälle ggf. schließen. Wählen Sie **Close Record(s) (Datensätz(e) schließen)** und klicken Sie auf **OK**.

# Konfigurationselemente verwalten

Details über den Computer anzeigen, der mit einem Fall verbunden ist.

Wenn ein Endbenutzer ein Ticket öffnet, wird sein Benutzername als Teil des Tickets gespeichert und seine zugehörigen Computerinformationen werden abgerufen. Als IT-Agent können Sie dann direkt aus der Benutzeroberfläche des IT Service Centers Informationen über den Computer des Benutzers abrufen und Maßnahmen ergreifen.

Die Daten, die Sie im IT Service Center zum Computer des Endbenutzers sehen, sind Live-Daten aus der Konfigurationsmanagementdatenbank (CMDB) von Tanium. Diese Fähigkeit wird durch die Tanium-Client-Software aktiviert, die auf jedem Endpunkt läuft. Diese Clients senden Informationen an Tanium-as-a-Service (TaaS) zurück, einschließlich Computernamen und Hardware-Informationen, aktuelle Zustands-, Software- und Leistungsstatistiken. Diese Informationen werden als Asset im IT Service Center gespeichert. Wenn der Endbenutzer seinen Computer ausschaltet, können Sie die Informationen über das Asset in seinem letzten bekannten Zustand sehen.

Wenn Sie die Details eines Assets im IT Service Center bearbeiten, werden die von Ihnen vorgenommenen Bearbeitungen bei der nächsten Datenaktualisierung wahrscheinlich durch neue Daten von Tanium ersetzt. Ähnlich verhält es sich, wenn Sie ein Asset löschen, es aber noch in Tanium existiert, dann wird das Asset-Element beim nächsten Datenimport neu erstellt.

## Primäre CI-Details aus einem Fall anzeigen

Informieren Sie sich über den zugehörigen Computer, der mit dem Fall verbunden ist.

1. Gehen Sie im IT Service Center-Menü zu **Fälle** und klicken Sie auf einen Fall.
2. **Primäre CI-Details** erweitern. Überprüfen Sie Computerinformationen, Hardware-Details, Verbindungsstatus und Zustandsinformationen, einschließlich CPU, Speicher und Speicherplatz.
3. Wenn Sie die Informationen mit dem neuesten Status von Tanium aktualisieren möchten, klicken Sie auf Aktualisieren  neben dem Feld **Zuletzt aktualisierte Daten**.

## Alle Assets anzeigen

1. Um eine Liste aller Assets anzuzeigen, gehen Sie zum IT Service Center-Menü und wählen Sie **Assets**.
2. Standardmäßig zeigt die Liste eine Liste der zuletzt angezeigten Assets an. Um eine Liste aller Assets anzuzeigen, klicken Sie auf  und wählen Sie **Alle Assets**.
3. Klicken Sie auf den Namen eines Assets, um Details anzuzeigen. Klicken Sie auf die Registerkarte **Zugehörig** um alle Fälle anzuzeigen, die dem Asset zugeordnet sind.

# Leistung verwalten

Anzeigen des Zustands eines Assets, einschließlich der Prozesse und Dienste, die auf dem Asset laufen. Erzwingen Sie das Beenden von Prozessen, das Starten oder Anhalten von Systemdiensten oder einen kompletten Neustart des Computers.

Sie können nur eine direkte Verbindung zu einem Endpunkt herstellen, der über eine IPv4-Adresse verfügt.

## Überprüfung von Zustandseignissen

Klicken Sie in einem Fall auf **Primary CI-Details**, dann auf die Registerkarte **Health Events (Zustandseignisse)**, um die Leistungsereignisse zu überprüfen, die für das Asset aufgetreten sind.

Die folgende Tabelle fasst die Arten von Ereignissen und Standardbedingungen zusammen, die die Ereignisse von Tanium auslösen. Wenn Sie diese Ereignisauslöser anpassen möchten, konfigurieren Sie Profile im Tanium Leistungsmodul in Ihrer Tanium as a Service-Instanz. Siehe [Benutzerhandbuch für Tanium Performance: Profile konfigurieren](#).

| Ereignis-Typ           | Zugehörige Regeln                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| CPU                    | Jede der folgenden Bedingungen löst ein Ereignis aus: <ul style="list-style-type: none"><li>(Windows, Mac, Linux) CPU-Auslastung &gt; 90 % UND Kernel-Zeit &gt; 40 %</li><li>(Windows) DPC-Zeit &gt; 20 %</li><li>(Mac, Linux) Durchschnittliche Last [15m] &gt; CPU-Kernzahl x 0,9</li></ul> |
| Verfügbarer Speicher   | (Alle OS - für mindestens 10 Minuten) <ul style="list-style-type: none"><li>Verfügbarer Speicher &lt; 250 MB</li><li>Verfügbarer Speicher &lt; 10 %</li></ul>                                                                                                                                 |
| Festplattenkapazität   | (Alle OS) <ul style="list-style-type: none"><li>Festplattenkapazität &lt; 500 MB</li><li>Festplattenkapazität &lt; 10 %</li></ul>                                                                                                                                                             |
| Festplatten-Latenz     | (Alle OS - für mindestens 10 Minuten) <ul style="list-style-type: none"><li>Lese-Latenz &lt; 250 ms</li><li>Schreib-Latenz &lt; 10 %</li></ul>                                                                                                                                                |
| Abstürze der Anwendung | (Windows) Ein Anwendungsabsturz tritt auf                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Systemabstürze         | (Windows) Systemabsturz tritt auf                                                                                                                                                                                                                                                             |

## Betriebssystem neu starten

Wenn ein Neustart des Betriebssystems erforderlich ist, um den Fall zu lösen, können Sie den Neustart vom IT Service Center aus einleiten.

1. Klicken Sie im Fall auf die Registerkarte **Primary CI-Details** und dann auf **Activity (Aktivität)**.
2. Um das Betriebssystem des Computers neu zu starten, klicken Sie auf **Restart Asset (Asset neu starten)**.

## Prozess beenden

Wenn ein Prozess zu viel CPU oder Speicher verbraucht, können Sie in Erwägung ziehen, den Prozess zu beenden, um Leistungsprobleme zu beheben.

Um die Funktionalität des Prozessstopps zu testen, starten Sie einen Testprozess auf dem Endpunkt.

1. Klicken Sie im Fall auf die Registerkarte **Primary CI-Details** und dann auf **Activity (Aktivität)**. Überprüfen Sie die Liste der aktiven Prozesse.
2. Sortieren Sie die Liste der aktiven Prozesse, indem Sie auf die Spalte **CPU (Central Processing Unit) (Zentraleinheit)** oder **Memory (Speicher)** klicken.
3. Stoppen Sie einzelne Prozesse. Um den Prozess oder Dienst zum Anhalten zu bringen, klicken Sie ☐ in die Zeile und wählen Sie **Terminate Process (Prozess beenden)**. Um das Anhalten des Prozesses zu erzwingen, wählen Sie **Force Terminate Process (Beenden des Prozesses erzwingen)**.

## Systemdienste verwalten

Sie können Systemdienste starten, anhalten oder neu starten, um Probleme zu beheben.

1. Klicken Sie im Fall auf die Registerkarte **Primary CI-Details** und dann auf **Activity (Aktivität)**. Überprüfen Sie die Liste der Systemdienste.
2. Dienste stoppen, neu starten oder starten. Klicken Sie in der Zeile auf ☐ und wählen Sie die gewünschte Aktion für den Dienst aus.



# Bereitstellen von Software

Sie können die auf dem Computer vorhandene Software überprüfen – ist sie veraltet, muss sie aktualisiert oder entfernt werden? Mit ein paar Klicks können Sie Aktionen bereitstellen, die Software installieren, aktualisieren oder deinstallieren.

## Veraltete Software verwalten

Überprüfen Sie das Asset auf Software, die aktualisiert werden muss, und stellen Sie Software-Updates bereit.

1. Klicken Sie im Fall auf die Registerkarte **Primary CI-Details** und dann auf **Software**.
2. Klicken Sie auf **Manage Out of Date Software (Veraltete Software verwalten)** und sehen Sie sich die Liste der verfügbaren Software-Updates an. Wählen Sie die Update-Titel aus, die Sie installieren möchten. Klicken Sie auf **Next (Weiter)**.
3. Wählen Sie, ob Sie den Endpunkt nach dem Ausführen des Updates neu starten möchten, und klicken Sie auf **Deploy (Bereitstellen)**.
4. Klicken Sie im Fall auf die Registerkarte **Feed**, um die Liste der Aktivitäten für die Bereitstellung zu überprüfen.

## Neue Software installieren

Neue Software auf dem Asset installieren.

1. Klicken Sie im Fall auf **Primäre CI-Details**, dann auf **Software**.
2. Klicken Sie auf **Install New Software (Neue Software installieren)** und überprüfen Sie die Liste der verfügbaren Software aus den Tanium-Anwendungseinstellungen. Wählen Sie die Software-Titel aus, die Sie installieren möchten. Klicken Sie auf **Next (Weiter)**.
3. Wählen Sie, ob Sie den Endpunkt nach dem Ausführen des Updates neu starten möchten, und klicken Sie auf **Deploy (Bereitstellen)**.
4. Klicken Sie im Fall auf die Registerkarte **Feed**, um die Liste der Aktivitäten für die Bereitstellung zu überprüfen.

## Software entfernen

Deinstallieren Sie die Software vom Asset.

1. Klicken Sie im Fall auf die Registerkarte **Primary CI-Details** und dann auf **Software**.
2. Klicken Sie auf **Remove Software (Software entfernen)** und überprüfen Sie die Liste der verfügbaren Software, die vom Endpunkt entfernt werden kann. Wählen Sie die Software-Titel aus, die Sie entfernen möchten. Klicken Sie auf **Next (Weiter)**.
3. Wählen Sie, ob Sie den Endpunkt nach dem Ausführen des Updates neu starten möchten, und klicken Sie auf **Deploy**

**(Bereitstellen).**

4. Klicken Sie im Fall auf die Registerkarte **Feed**, um die Liste der Aktivitäten für die Bereitstellung zu überprüfen.

# IT Service Center mit Abläufen automatisieren

Verwenden Sie Abläufe, um bestimmte IT-Aufgaben zu automatisieren, z. B. das Bereitstellen von Paketen oder Software, basierend auf einer Reihe von Bedingungen.

## Standardabläufe

Die folgenden Abläufe sind standardmäßig im IT Service Center enthalten. Um die Abläufe aus dem Setup zu bearbeiten, geben Sie **Ablauf** in das Feld Schnellsuche ein und wählen Sie dann **Abläufe**.

### ITSC - Fälle automatisch schließen

Eine ausgelöste Aktion um 12:00 Uhr schließt alle Vorfälle und Anfragen, die in den letzten sieben Tagen gelöst wurden.

### ITSC - Fallbenachrichtigungen

Eine ausgelöste Aktion, wenn sich ein Status für einen Problemfall ändert, der eine E-Mail versendet, um die Benutzer über zugehörige Zwischenfälle zu benachrichtigen.

### ITSC - Fallverantwortlichen geändert

Eine ausgelöste Aktion, wenn eine Ereignis- oder Anfrage-Fallakte gespeichert wird. Wenn sich der Eigentümer für den Fall geändert hat, setzt die Aktion den Status des Falls auf **Transferred (Übertragen)**.

### ITSC - Änderungsbestätigung

Eine ausgelöste Aktion, die ausgeführt wird, nachdem eine Änderung des Falldatensatzes gespeichert und zur Bestätigung eingereicht wurde.

### ITSC - Fall auf bekannten Fehler setzen

Eine ausgelöste Aktion, wenn ein bekannter Fehler erstellt wird, der den Status des Problemfalls in **Known Problem (Bekanntes Problem)** ändert.

### ITSC - Kommentare teilen

Eine ausgelöste Aktion, wenn sich der Status eines Zwischenfalls in „Gelöst“ ändert, der Kommentare aus dem gelösten Zwischenfall in zugehörige Zwischenfälle kopiert.

## Ablauf-Aktionen

Sie können Abläufe mit den folgenden Ablauf-Aktionen erstellen, wenn IT Service Center installiert ist:

### Aktuellen Feed in verknüpfte Fälle kopieren

Kopiert Kommentare aus dem Chatter Feed in verbundene Fälle.

### **Primäre Assets nach Benutzer suchen**

Gibt eine Liste von Assets und Basisinformationen zurück, in denen die angegebene E-Mail-Adresse als primärer Benutzer aufgeführt ist.

### **Bereitstellungspaket**

Bereitstellen eines Tanium-Pakets für ein Asset. Dieses Paket enthält in der Regel ein Skript und eine Reihe von Dateien, die auf dem Asset als Tanium-Aktion ausgeführt werden.

### **Verwalten von Software-Bereitstellungen**

Softwarepakete auf einem angegebenen Asset installieren, aktualisieren oder entfernen.

### **Informationen zum Asset abfragen**

Rückgabe von Feldwerten für das ausgewählte Asset.

### **Gültige Software suchen**

Die verfügbaren Software-Updates für eine ausgewählte Gruppe von Assets ermitteln.

### **E-Mail an die Eigentümer verbundener Fälle senden**

E-Mail an die Eigentümer verbundener Fälle senden.

## **Erstellen eines IT Service Center-Ablaufs**

1. Gehen Sie in der Einrichtung zu **Process Automation (Prozessautomatisierung) > Flows (Abläufe) > New Flow (Neuer Ablauf)**.
2. Wählen Sie den Typ des Auslösers, den Sie für Ihren Ablauf verwenden möchten. Wählen Sie zu Testzwecken **Autolaunched Flow (No Trigger) (Automatisch gestarteter Ablauf (kein Auslöser))**.
3. Ziehen Sie eine Aktion auf Ihren Ablauf. Klicken Sie auf **IT Service Center** um die verfügbaren Aktionen anzuzeigen.

## **Weitere Informationen**

[Automatisieren Ihrer Geschäftsprozesse: Abläufe](#)

# Maximierung der Metriken des IT Service Centers

In der folgenden Tabelle sind die Faktoren aufgelistet, die dazu beitragen, dass die Metriken Ihre Ziele nicht erreichen, und die Korrekturmaßnahmen, die Sie ergreifen können.

## Mean Time to Resolve (MTTR) (Durchschnittliche Wiederherstellungszeit)

Die durchschnittliche Zeit bis zur Lösung nach Fallbesitzer ist als Bericht im IT Service Center enthalten. Klicken Sie im IT Service Center-Menü auf **Reports (Berichte) > ITSC - Mean Time to Resolution (Durchschnittliche Wiederherstellungszeit)**.

| Beitragender Faktor                 | Korrekturmaßnahme(n)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Schwere nicht erfasst               | <ul style="list-style-type: none"><li>• Erfassen Sie die Schwere und betrachten Sie alle Tickets in ihrer Gesamtheit, um ein möglichst vollständiges Bild des Gesamterfolgs des Programms zu erhalten.</li><li>• Trennen Sie die MTTR nach Schwere, um einen genaueren Einblick in die Leistung des ITSM-Programms zu erhalten.</li></ul>                                                                                                                                                                                          |
| Kein Prozess für kritische Vorfälle | <p>Ein kritischer Vorfall beeinträchtigt wichtige Standorte oder Infrastrukturen, die Auswirkungen auf die gesamte Organisation haben.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Kennzeichnen Sie kritische Vorfälle im IT Service Center und verfolgen Sie kritische Vorfälle als separate Metrik. Wenn Sie kritische Vorfälle nicht als separate Metrik verfolgen, werden sie in den gleichen Buckets wie andere Vorfälle gezählt, die sich zwar auf die Organisation auswirken, aber nicht in einem solchen Ausmaß.</li></ul> |
| Unklare Ausrichtung des Ziels       | <p>Die Festlegung klarer Ziele, die von allen wichtigen IT-Stakeholdern verstanden werden, hilft dabei, ein gemeinsames Gefühl für den Zweck zu schaffen. Die strategische Planung ist wichtig für den Erfolg eines ITSM-Programms, denn sie liefert das Warum hinter dem Wie. Wenn eine Organisation die MTTR verwalten möchte, ist es wichtig zu verstehen, warum dies ein wichtiges Ziel ist und welchen Nutzen es für die Organisation hat.</p>                                                                                |
| Eigentümerstruktur unklar           | <ul style="list-style-type: none"><li>• Erstellen Sie ein RACI-Diagramm.</li><li>• Schaffen Sie eine klare Kommunikation darüber, welche Stakeholder für die Verfolgung und Reduzierung der MTTR verantwortlich sind.</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

## SLA Compliance-Rate

| Beitragender Faktor                   | Korrekturmaßnahme(n)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|---------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Keine SLAs                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Setzen Sie formale Service Level Objectives (SLOs) zwischen IT und Business Stakeholdern.</li> <li>• Messen Sie die Compliance (Einhaltung) mit SLOs.</li> <li>• Destillieren Sie SLOs zu SLAs, die sowohl von IT- als auch von Business-Stakeholdern akzeptiert werden können.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| SLAs zu breit                         | <p>Breit angelegte SLAs können ein verzerrtes Bild vom Erfolg des ITSM Programms erzeugen.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Legen Sie SLAs fest, um die Schwere, die Auswirkung und die Art der durchgeführten Arbeit zu berücksichtigen.</li> <li>• Passen Sie SLAs für einzelne Teams an, basierend auf Prozessvariationen und organisatorischen Anforderungen, für eine detailliertere Berichterstattung und Ausrichtung der Ziele auf die Mitarbeitererfahrung.</li> </ul>                                                                                                                                                             |
| SLAs nicht durchgesetzt/ durchsetzbar | <p>Ohne einen Mechanismus zur Ermittlung der Compliance (Einhaltung) und zur Behebung von Verstößen kann die SLA Compliance-Rate zu einer Metrik werden, die keinen Antrieb für Veränderungen oder Verbesserungen bietet.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Erstellen Sie regelmäßige SLA-Überprüfungen mit allen wichtigen Stakeholdern. Erörtern Sie die Compliance (Einhaltung) mit den aktuellen Anforderungen und den laufenden Anforderungen und Zielen.</li> <li>• Überprüfen, überarbeiten und verfeinern Sie Metriken, um zu bestätigen, dass die Ziele erreichbar sind und den aktuellen Stand des ITSM widerspiegeln.</li> </ul> |

## Automatisch gelöste Tickets

| Beitragender Faktor                      | Korrekturmaßnahme(n)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Unklare Aufteilung der Zuständigkeiten   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Erstellen Sie ein vereinbartes RACI Diagramm und entsprechende Schulungen, um sicherzustellen, dass die richtigen Maßnahmen von den richtigen Gruppen ergriffen werden. Dem Service Desk und den einzelnen Resolver-Teams können unterschiedliche Aktionen zugewiesen werden, die an Endpunkten durchzuführen sind. Siehe <a href="#">RACI-Diagramm auf Seite 11</a>.</li> </ul> |
| Risiko bei automatischem Handeln gesehen | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Protokollieren Sie Änderungen an Endpunkten in Vorfalltickets.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Mangel an robustem Change-Management     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Beginnen Sie mit der Arbeit an einem Change-Management-Prozess, um zu vermeiden, dass Änderungen ohne Protokollierung vorgenommen werden.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                             |
| Audit-Anforderungen                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bestimmen Sie die Audit-Anforderungen und erstellen Sie IT Service Center-Arbeitsabläufe, um die entsprechenden Informationen zu erfassen.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                            |

## Aus dem Ticket übernommene Aktionen

| Beitragender Faktor                     | Korrekturmaßnahme(n)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-----------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Unklare Aufteilung der Zuständigkeiten  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Erstellen Sie ein vereinbartes RACI Diagramm und entsprechende Schulungen, um sicherzustellen, dass die richtigen Maßnahmen von den richtigen Gruppen ergriffen werden. Dem Service Desk und den einzelnen Resolver-Teams können unterschiedliche Aktionen zugewiesen werden, die an Endpunkten durchzuführen sind. Siehe <a href="#">RACI-Diagramm auf Seite 11</a>.</li> </ul>                                                                 |
| Besorgnis über nachteilige Auswirkungen | <ul style="list-style-type: none"> <li>Bauen Sie Bestätigungsschritte in den Arbeitsablauf ein, um zu bestätigen, dass die ausgewählte Aktion keine nachteiligen Auswirkungen auf die Endpunkte hat.</li> <li>Verwenden Sie die Tanium Fähigkeiten, um Änderungen rückgängig zu machen, die sich nachteilig auswirken. Änderungen werden protokolliert und überprüft, wodurch das Risiko minimiert wird und falls erforderlich ein Rollback-Mechanismus zur Verfügung steht.</li> </ul> |
| Mangel an robustem Change-Management    | <ul style="list-style-type: none"> <li>Protokollieren Sie Änderungen an Endpunkten in Vorfalltickets.</li> <li>Beginnen Sie mit der Arbeit an einem Change-Management-Prozess, um zu vermeiden, dass Änderungen ohne Protokollierung vorgenommen werden.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                     |
| Keine CMDB/Asset Datenbank              | <ul style="list-style-type: none"> <li>Erstellen Sie Tickets, die betroffene Endpunkte und Aktionen identifizieren, um Informationen zu erhalten, wenn keine CMDB oder Asset-Datenbank vorhanden ist.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Audit-Anforderungen                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>Bestimmen Sie die Audit-Anforderungen und erstellen Sie IT Service Center-Arbeitsabläufe, um die entsprechenden Informationen zu erfassen.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

# IT Service Center Administration Guide

バージョン 1.17.0

9月 01, 2021



この文書の内容は予告なく変更されることがあります。また、本書に記載の内容は「現状のまま」提供されており、正確性には万全を期しておりますが、Taniumの顧客販売契約に規定されている保証を除き、明示または暗黙を問わずいかなる保証もしません。別段の規定がない限り、Taniumはいかなる責任も負いません。Taniumおよびそのサプライヤは、Tanium Inc.がかかる損害の可能性を事前に通知されていたとしても、本書の使用または使用できないことから生じる、利益損失やデータ損失をはじめとする間接的損害や特別損害、結果的損害、および付随的損害に対して一切の責任を負いません。

本書で使用されているIPアドレスは、実際のアドレスであることを意図していません。本書に記載されている例、コマンド表示出力、ネットワークポロジ図、およびその他の図は、例示の目的にのみ使用されています。例示コンテンツに実際のIPアドレスが使用されていたとしても、特別な意図はなく、偶然です。

最新のTanium製品のマニュアルについては、<https://docs.tanium.com> を参照してください。

この文書には、第三者が提供するコンテンツや製品（ハードウェアおよびソフトウェアを含む）、サービス（「第三者のアイテム」）に対するアクセス手段や、第三者のそうした情報そのものが含まれていることがあります。Tanium Inc.およびその関連会社は、(i)それらの第三者のアイテムに対して責任を負うものではなく、第三者のアイテムに関するすべての保証および責任を明示的に放棄し、(ii)お客様とTaniumとの間の有効な契約に明記されているのでない限り、かかる第三者のアイテムへのアクセスや、利用に起因する損失、費用または損害について責任を負いません。

また、この文書は、特定の第三者のアイテムの使用やTanium製品との組み合わせを求めるものでも、想定するものでもありません。そのような組み合わせによって生じた知的財産権の侵害について、Taniumおよびその関連会社は一切責任を負いません。第三者のアイテムとTanium製品の組み合わせが適切であるかどうか、また第三者の知的財産権を侵害しないかどうかの判定の責任はTaniumではなくお客様にあります。

Taniumは、Tanium Softwareの操作をより直感的にして、成功までの時間を短縮できるよう最高のアクセシビリティ基準の達成に全力で取り組んでいます。高いアクセシビリティ基準を確保するため、Taniumは米国連邦規則、特に1998年のリハビリテーション法の第508項に準拠しています。当社は、長年にわたって製品開発の過程でサードパーティのアクセシビリティ評価を実施してきました。最近では2019年9月、すべての主要製品モジュールについてWCAG 2.1/VPAT 2.3規格に対する包括的な監査を終了しました。Taniumは、見込み客を含むあらゆるお客様が大規模なソリューション計画立案プロセスの一環としてモジュール単位でVPATレポートを入手できるようにします。

新製品や新機能が続々と提供中、Taniumはテストを実施することでアクセシビリティ指針の徹底を図ります。Taniumは、問題の重要度と変更の範囲を踏まえ、実現可能な範囲でこの徹底に最大限の努力をすることをお約束します。これらの目標は、当社の既存のリソースとともに納品が計画されている機能およびリリースにも組み込まれます。

Taniumは、お客様がご使用のTaniumモジュールと有用な技術要件に基づいてソリューションを使いやすくすることに関するお客様のご意見・ご要望をお待ちしています。Taniumのカスタマーコミュニティにとってアクセシビリティ要件は重要であり、当社は全体的な製品のロードマップの中でそうした要件に対する遵守を優先させることをお約束します。Taniumは進捗および重要事項に対する透明性を維持し、この取り組みに関するご意見・ご質問を歓迎します。詳細は、営業担当者に直接、またはTaniumサポート（[support@tanium.com](mailto:support@tanium.com)または[accessibility@tanium.com](mailto:accessibility@tanium.com)）にEメールでお問い合わせください。

Taniumは米国およびその他の国におけるTanium, Inc.の商標です。記載されているその他の社名、製品名、サービス名は各社の商標または登録商標です。

© 2021 Tanium Inc. All rights reserved.

# 目次

---

|                                                         |           |
|---------------------------------------------------------|-----------|
| 本文書について .....                                           | 8         |
| <b>IT Service Centerの概要 .....</b>                       | <b>9</b>  |
| 案件の管理と措置 .....                                          | 9         |
| CMDBでリアルタイムのIT資産データを管理する .....                          | 9         |
| 設定アイテム .....                                            | 9         |
| 設定アイテムのクラス .....                                        | 10        |
| Tanium as a Service .....                               | 10        |
| Work.comの概要 .....                                       | 10        |
| Employee Workspaceについて .....                            | 10        |
| 詳細情報: .....                                             | 10        |
| Employee Conciergeについて .....                            | 10        |
| 詳細情報: .....                                             | 10        |
| サポートされている言語 .....                                       | 11        |
| <b>IT Service Centerでの成功 .....</b>                      | <b>12</b> |
| ステップ1: 組織的効果を達成する .....                                 | 12        |
| ステップ2: Tanium as a ServiceのIDプロバイダを設定する .....           | 12        |
| ステップ3: TaaSプラットフォーム設定を設定する .....                        | 13        |
| ステップ4: クライアントのセキュリティ例外を構成する .....                       | 13        |
| ステップ5: Tanium Clientをデプロイする .....                       | 13        |
| ステップ6: Taniumでユーザグループを設定する .....                        | 13        |
| ステップ7: IT Service Centerをインストールする .....                 | 13        |
| ステップ8: IT Service CenterをTanium as a Serviceに接続する ..... | 13        |
| ステップ9: Salesforceでユーザとアクセス権限を設定する .....                 | 13        |
| ステップ10: Salesforceの設定を更新する .....                        | 14        |
| ステップ11: IT Service Centerを管理する .....                    | 14        |
| <b>IT Service Center用にTaniumを設定する .....</b>             | <b>15</b> |
| 前提条件 .....                                              | 15        |

---

|                                              |           |
|----------------------------------------------|-----------|
| Tanium as a Service用のSAML IDプロバイダを設定する ..... | 15        |
| 詳細情報: .....                                  | 15        |
| TaaSでプラットフォーム設定を設定する .....                   | 15        |
| クライアントのセキュリティ例外を構成する .....                   | 16        |
| Tanium Clientをデプロイする .....                   | 16        |
| 詳細情報: .....                                  | 16        |
| IT Service Centerユーザグループを設定する .....          | 17        |
| 詳細情報: .....                                  | 17        |
| Taniumのアクセス権限を設定する .....                     | 17        |
| IT Service Center用の開発およびQAインスタンスを設定する .....  | 17        |
| <b>IT Service Centerをインストールする .....</b>      | <b>19</b> |
| 必要なエディション .....                              | 19        |
| ユーザのアクセス権限 .....                             | 19        |
| 使用を開始する前に .....                              | 19        |
| IT Service Centerパッケージをインストールする .....        | 20        |
| IT Service Centerのインストールと自動設定を確認する .....     | 21        |
| <b>IT Service Centerをアップグレードする .....</b>     | <b>24</b> |
| 使用を開始する前に .....                              | 24        |
| IT Service Centerをインストールする .....             | 24        |
| Tanium as a Service (TaaS)をアップグレードする .....   | 24        |
| 1.6から1.17の設定に更新する .....                      | 24        |
| インシデントリクエスト案件ページレイアウトを更新する .....             | 24        |
| 変更案件ページレイアウトを更新する .....                      | 25        |
| 問題案件ページレイアウトを更新する .....                      | 25        |
| Status_Closed検証ルールを無効にする .....               | 26        |
| 変更案件ステータスを更新する .....                         | 26        |
| ユーザのアクセス権限を確認して割り当てる .....                   | 26        |
| <b>Tanium as a Serviceと接続する .....</b>        | <b>27</b> |
| TaaSをリモートサイトとして追加する .....                    | 27        |
| SalesforceからTaaSに接続する .....                  | 27        |

---

---

|                                                   |           |
|---------------------------------------------------|-----------|
| サービスユーザを認証する .....                                | 27        |
| 現在のユーザを認証する .....                                 | 28        |
| Taniumデータの同期を設定する .....                           | 28        |
| CMDBデータの同期を設定する .....                             | 28        |
| <b>IT Service Center用のSalesforceを設定する .....</b>   | <b>30</b> |
| IT Service Centerで権限を割り当てる .....                  | 30        |
| IT Service Centerのペルソナの紹介 .....                   | 30        |
| IT Service Centerでユーザを追加する .....                  | 30        |
| デフォルトプロフィールを更新する .....                            | 31        |
| 権限セットを更新する .....                                  | 31        |
| Salesforceでユーザ権限を作成し割り当てる .....                   | 31        |
| IT Service Centerの権限セット .....                     | 34        |
| IT Service Centerの権限セットグループ .....                 | 35        |
| IT Service Centerのユーザ .....                       | 35        |
| IT Service Center管理者 .....                        | 35        |
| IT Service Centerの設定 マネージャ .....                  | 36        |
| Salesforceの設定を更新する .....                          | 36        |
| 案件のライトニング記録ページに記録の種類を割り当てる .....                  | 36        |
| 案件のLighteningレコード ページを編集して、カスタムCIの詳細を追加する .....   | 37        |
| 既知のエラーとサービスナレッジを作成するためのクイックアクションを案件ページに追加する ..... | 37        |
| 既知のエラーとサービスナレッジを作成するためのボタンを案件ページに追加する .....       | 38        |
| IT資産 ページレイアウトをカスタマイズする .....                      | 38        |
| Assetページレイアウトからボタンを削除する .....                     | 39        |
| Assetリストビューページに新規設定 アイテムボタンを追加する .....            | 39        |
| Asset検索レイアウトに新規設定 アイテムボタンを追加する .....              | 39        |
| 従業員コンシェルジュ用のインシデント チケットカテゴリを作成する .....            | 39        |
| チケットカテゴリのピックリスト値を追加する .....                       | 39        |
| 連絡先オブジェクトにクイックアクションを追加する .....                    | 40        |
| インシデントチケットカテゴリのカスタムメタデータタイプを追加する .....            | 40        |
| 自動チケット作成用のEメールをセットアップする .....                     | 40        |

---

---

|                                            |           |
|--------------------------------------------|-----------|
| カスタムApexクラスをセットアップする .....                 | 41        |
| Eメールサービスを作成する .....                        | 41        |
| Eメールアドレスをセットアップする .....                    | 41        |
| 詳細情報 .....                                 | 41        |
| 既知のエラーとサービスナレッジの公開ワークフローを作成する .....        | 41        |
| (任意) マイルストーンとキュー、割り当てルール、承認をカスタマイズする ..... | 42        |
| <b>IT Service Centerを管理する .....</b>        | <b>43</b> |
| ITエージェントダッシュボードを表示およびカスタマイズする .....        | 43        |
| ITエージェントダッシュボードを表示する .....                 | 43        |
| ITエージェントダッシュボードをカスタマイズする .....             | 43        |
| 変更管理設定を更新する .....                          | 43        |
| ユーザのアクセス権限 .....                           | 44        |
| 変更カレンダーをカスタマイズする .....                     | 44        |
| リスクスコアをカスタマイズする .....                      | 44        |
| CMDBの設定アイテムを管理する .....                     | 46        |
| ユーザのアクセス権限 .....                           | 46        |
| 設定アイテムを表示する .....                          | 46        |
| 設定アイテムクラスを表示する .....                       | 46        |
| カスタム設定アイテムを作成する .....                      | 46        |
| (任意) 案件テンプレートを変更する .....                   | 47        |
| 標準テンプレートをカスタマイズする .....                    | 47        |
| カスタム案件テンプレートを作成する .....                    | 47        |
| デフォルトのテンプレートを設定する .....                    | 48        |
| (任意) 関連付けを設定する .....                       | 48        |
| フローを利用してIT Service Centerを自動化する .....      | 48        |
| デフォルトのフロー .....                            | 48        |
| フローのアクション .....                            | 49        |
| IT Service Centerでフローを作成する .....           | 50        |
| 詳細情報: .....                                | 50        |
| ログメッセージを表示する .....                         | 50        |

---

---

|                             |           |
|-----------------------------|-----------|
| ログを設定する .....               | 50        |
| 案件のアクションを表示する .....         | 50        |
| ログの記録内容を表示する .....          | 50        |
| 例 .....                     | 50        |
| <b>関連情報: 案件のレイアウト .....</b> | <b>51</b> |
| インシデント .....                | 51        |
| 重大インシデント .....              | 52        |
| 変更 .....                    | 53        |
| 問題 .....                    | 54        |

# 本文書について

本書は、バージョン1.17.0用です。

IT Service Centerの管理ガイドおよびユーザガイドをダウンロードするには、「[IT Service Centerの文書](#)」を参照してください。

# IT Service Centerの概要

IT Service Centerを利用すると、ITチケット発行とタスクを1カ所に統合することでITサポート業務を合理化できます。

|                                                   |
|---------------------------------------------------|
| 対応: Lightning Experience                          |
| 対応: <b>Enterprise</b> および <b>Unlimited</b> エディション |
| IT Service Centerはアドオンライセンスの形式でご利用いただけます。         |

## 案件の管理と措置

ITエージェントは、IT Service Centerを離れることなく一般的なアクションをデプロイすることでサポートチケットをより迅速に解決できます。一般的なアクションには、以下があります。

- パフォーマンスイベントの見直し
- プロセスの終了
- システムサービスの開始と停止
- コンピュータの再起動
- ソフトウェアのインストール、更新、削除

たとえば、ソフトウェアの更新が必要なサポートチケットが開かれた場合、ITエージェントはIT Service Centerから数回クリックするだけで、ユーザのIT資産に更新をデプロイできます。また、同じソフトウェア更新を他の資産にプッシュする展開を作成することもできるため、他のユーザが同じ問題に対して重複チケットを開く可能性を低減できます。

## CMDBでリアルタイムのIT資産データを管理する

TaniumからIT Service Centerと設定管理データベース(CMDB)を統合して使用し、設定アイテムとコンポーネントをリアルタイムに管理および保存できます。設定アイテム(CI)は、ITサービスを提供するために管理する必要があるコンポーネントです。CIの真実の一元的な情報源を定義することにより、ITエージェントおよび設定マネージャは、サービス管理を改善し、変更管理に費やす時間を短縮し、監査、セキュリティ、コンプライアンスを改善できます。

### 設定アイテム

設定アイテムはIT資産に関連付けられ、ITによって管理され、ITサービスに使用されます。

設定アイテムは、Taniumが管理するCIIにすることも、TaniumのカスタムCIIにすることもできます。Taniumが管理するCIIは、Tanium ClientがインストールされているIT資産です。Taniumが管理するCIIに関する情報は、TaniumのCMDB サービスから得られます。Taniumで見つからなかった追加のCIIについては、SalesforceでTaniumのカスタムCIを作成でき、それらはCMDBと定期的に同期されます。



## 設定アイテムのクラス

設定アイテムクラスは、たとえば、デバイスタイプ(ノートパソコン、サーバ)など、Taniumに由来する設定アイテムの事前定義された分類です。

## Tanium as a Service

エンドユーザコンピュータに措置を講じる機能は、IT Service CenterとTanium as a Service (TaaS)との接続が確立されることによって実現されます。

Taniumプラットフォームは、エンドポイントに対する可視性と制御を提供します。Taniumにおいて、エンドポイントとは、Tanium Client サービスをインストールして実行できる任意のコンピュータまたはサーバを指します。標準的な問い合わせあるいはアドホッククエリに対し、Taniumはエンドポイントに関する静的リアルタイムデータと動的リアルタイムデータの両方を数秒内に発見、そして報告します。エンドポイントに関するデータの取得に加えて、環境を管理して安全を確保するためのアクションをデプロイできます。

IT Service Centerのオペレーションは、TaniumTM Discover、TaniumTM Deploy、およびTaniumTM PerformanceモジュールなどからなるTaaSへのAPI呼び出しによって実行されます。Taniumエンドポイントに関する選択されたデータは、SalesforceにAssetオブジェクトとして保存されます。Taniumが管理するエンドポイントに関する情報をSalesforceでIT資産として表示します。

## Work.comの概要

IT Service Centerは、Work.comソリューションスイートの一部です。Work.comは、どこからでも仕事ができる世界のための完全な従業員体験プラットフォームです。Work.comは、Salesforceプラットフォーム上に構築されており、従業員はどこからでも正常に仕事をすることができます。

IT Service Centerを購入すると、Employee WorkspaceおよびEmployee Conciergeも提供されます。これらの製品を使用すると、従業員はIT Service Centerで案件を開き、エージェントに送信することができます。

### Employee Workspaceについて

Employee Workspaceを使用すると、従業員に統合されたエクスペリエンスを提供し、従業員の生産性とコラボレーションを実現します。Employee Workspaceは、従業員がどこからでも仕事をするために必要なツールとリソースの中央ハブを提供します。

詳細情報:

[Work.comドキュメント: Employee Workspace](#)

### Employee Conciergeについて

Employee Conciergeは、Employee Workspaceの拡張機能であり、検索可能なナレッジベースとチケット発行システムを備えており、従業員は必要ときにソリューションを探し、サポートを受けることができます。

詳細情報:

[Work.comドキュメント: Employee Concierge](#)

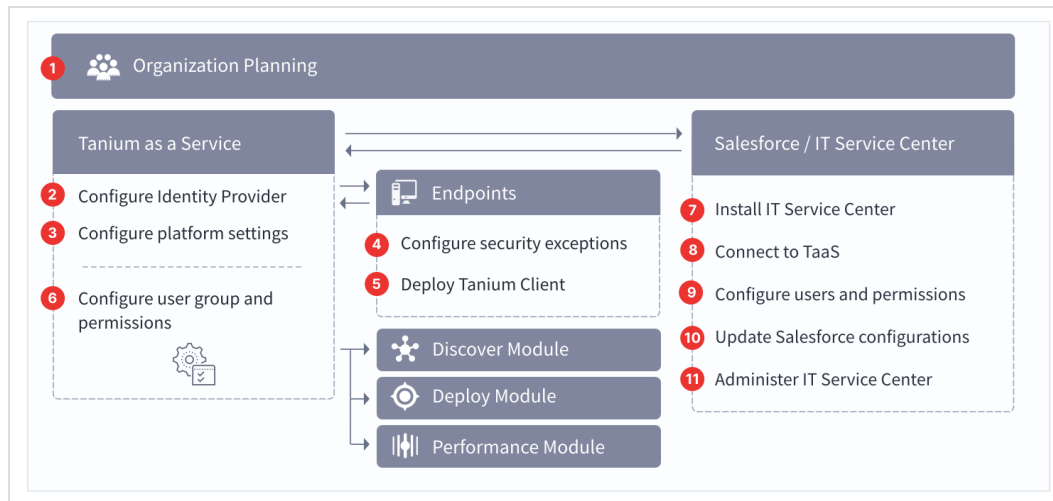
## サポートされている言語

IT Service Centerのユーザインターフェイスは、以下の言語に翻訳されています。

- 中国語 - 簡体字: zh\_CN
- 中国語 - 繁体字: zh\_TW
- オランダ語: nl
- フランス語: fr
- ドイツ語: de
- イタリア語: it
- 日本語: ja
- 韓国語: ko
- ポルトガル語(ブラジル): pt\_BR
- スペイン語: es

# IT Service Centerでの成功

以下のベストプラクティスに従うことで、IT Service Centerの価値を最大化し、成功を収めてください。これらの手順は、主要ベンチマーク指標に沿っています。平均解決時間(MTTR)、SLAコンプライアンス率、自動的に解決したチケット、チケットからのアクション



## ステップ1: 組織的効果を達成する

IT Service Centerの価値を最大化する主要組織ガバナンス手順を実行します。各タスクについて詳細は、「[IT Service Centerユーザガイド](#)」を参照してください。

☐ 専用の変更管理プロセスを開発する。

☐ RACIチャートで役割と責任を明確に定義する。

☐ 部署横断的な組織連携を検証する。

☐ 運用指標を追跡します。

## ステップ2: Tanium as a ServiceのIDプロバイダを設定する

☐ Tanium as a Service (TaaS)用のSAML 2.0準拠のIDプロバイダを選択して設定することができます。「[Tanium as a Service用のSAML IDプロバイダを設定する - 15ページ](#)」を参照してください。

## ステップ3: TaaSプラットフォーム設定を設定する

☐ プラットフォーム設定を設定します。「[TaaSでプラットフォーム設定を設定する - 15ページ](#)

## ステップ4: クライアントのセキュリティ例外を構成する

☐ クライアントのセキュリティ除外を設定します。「[クライアントのセキュリティ例外を構成する - 16ページ](#)」。

## ステップ5: Tanium Clientをデプロイする

☐ IT Service Centerで管理するすべてのコンピュータにTanium Clientをインストールします。「[Tanium Clientをデプロイする - 16ページ](#)」。

## ステップ6: Taniumでユーザグループを設定する

☐ Taniumで、IT Service CenterのITSCエージェントユーザ用のユーザグループを設定します。「[IT Service Centerユーザグループを設定する - 17ページ](#)」を参照してください。

## ステップ7: IT Service Centerをインストールする

☐ Work.comインストーラを使用して、IT Service Centerの管理対象パッケージをインストールし、一部の設定を自動的に完了します。「[IT Service Centerをインストールする - 19ページ](#)」を参照してください。以前のリリースからアップグレードする場合は、ページレイアウトを更新するために追加の手動手順が必要です。「[IT Service Centerをアップグレードする - 24ページ](#)」を参照してください。

## ステップ8: IT Service CenterをTanium as a Serviceに接続する

☐ IT Service Centerで、Tanium as a Service (TaaS)に接続して情報を取得し、IT Service Center組織を使用してエンドユーザデバイスを操作できます。「[Tanium as a Serviceと接続する - 27ページ](#)」を参照してください。

## ステップ9: Salesforceでユーザとアクセス権限を設定する

☐ ダッシュボード、変更設定、CMDBアイテムなどのIT Service Centerの設定を管理できます。「[IT Service Centerで権限を割り当てる - 30ページ](#)」を参照してください。

## ステップ10: Salesforceの設定を更新する

□ ページレイアウトとLightningレコードページを更新して、IT Service Centerの機能をサポートすることができます。「[Salesforceの設定を更新する - 36ページ](#)」を参照してください。

□ 既知のエラーとサービスナレッジの公開ワークフローを作成します。「[既知のエラーとサービスナレッジの公開ワークフローを作成する - 41ページ](#)」を参照してください。

## ステップ11: IT Service Centerを管理する

□ ダッシュボードでIT Service Centerの指標を追跡できます。「[ITエージェントダッシュボードを表示およびカスタマイズする - 43ページ](#)」を参照してください。

□ カレンダー設定とリスクスコア計算を含む、変更管理設定を更新します。「[変更管理設定を更新する - 43ページ](#)」を参照してください。

□ 設定アイテムを追加します。デフォルトでは、設定アイテムはTaaSでホストされているCMDBサービスからインポートされますが、SalesforceとCMDBの間で同期される他の設定アイテムを追加できます。「[CMDBの設定アイテムを管理する - 46ページ](#)」を参照してください。

# IT Service Center用にTaniumを設定する

Tanium as a Service (TaaS)の最初の管理者ユーザに関する詳細は、ウェルカムメールに記載されています。IT Service Centerを使用するには、ご使用のTaaSインスタンスのIDプロバイダを設定し、ITエージェントにユーザ権限を割り当て、管理するコンピュータにTanium Clientをインストールします。

## 前提条件

- IT Service Centerをご購入の際に受け取ったTaaSのURLおよびログイン情報
- Salesforceのorg URL
- ITエージェントユーザのEメールアドレスのリスト (IT Service Centerとの統合に必要)

## Tanium as a Service用のSAML IDプロバイダを設定する

TaaSインスタンスを使用して、次のSAML 2.0準拠のIDプロバイダのいずれかをセットアップする必要があります。

- [General](#)
- [OneLogin](#)
- [Auth0](#)
- [Configuring Azure AD for TaaS](#)
- [Configuring Okta for TaaS](#)
- [Configuring AD FS for TaaS](#)
- [Configuring Oracle Identity Cloud Service for TaaS](#)
- [Configuring PingFederate for TaaS](#)
- [Configuring Google Cloud Identity for TaaS](#)
- [Configuring Salesforce for TaaS](#)

詳細情報:

[Tanium as a Service Deployment Guide: はじめに](#)

## TaaSでプラットフォーム設定を設定する

TaniumからSalesforceインスタンスへの接続を有効にします。

1. TaaSインスタンス(管理者としてログイン)で **[Administration (管理)] > [Platform Settings (プラットフォームの設定)]** をクリックします。
2. **[Trusted Auth Origins (信頼できる認証元)]** で Salesforce ITSC URL 組織アドレス (例: `https://yoursite.lightning.force.com`) を入力します。複数の環境がある場合は、URLのコンマ区切りリストを使用できます。
3. **[Save (保存)]** をクリックします。

## クライアントのセキュリティ例外を構成する

- アプリケーションIDベースのルールではなく、TCPベースのルールを使用してTaniumトラフィック用にポート**17472**と**17486**を開くファイアウォールポリシーを設定します。
- すべてのエンドポイントについてポート**17472**と**17486**でオープン通信を設定して、エンドポイントがTaaS以外と相互に通信できるようにします。
- エンドポイント上のセキュリティソフトウェア(ウイルス対策ツールなど)で例外を設定し、ツールがTaniumプロセスをスキャンしてTanium Clientのアクティビティを干渉しないようにします。

## Tanium Clientをデプロイする

Tanium as a Service (TaaS)インスタンスがエンドポイントと通信できるようにするには、管理するWindows、Mac、LinuxシステムにTanium Clientをインストールします。

この手順は、設定プロセスの後半で実施できますが、Tanium Clientをインストールすることなくこの設定手順を進めた場合、TaaSインスタンスにはエラーが表示され、IT Service CenterにIT資産が表示されません。

Tanium Clientのインストールとデプロイを開始するにあたっては、Taniumのマニュアルを参照してください。Taniumを含むTanium Clientを展開するには、任意のソフトウェア展開ツールを使用できます。

ソフトウェア展開にすでにツールを使用している場合は、Tanium Clientの初期展開にそのツールを使用してください。

Tanium ClientがアセットにインストールされてTaaSインスタンスにレポートされると、ITサービスセンター内からアセット情報の表示、パフォーマンスの管理、およびエンドポイントへのソフトウェアの展開を開始できます。

Tanium Clientをいくつか展開すると、Tanium Discoverを使用して、非管理デバイスを検索し、Tanium Clientもインストールする必要がある追加のエンドポイントが環境に存在するかどうかを判定できます。詳細は、以下を参照してください。

検出を改善するには、設定を進める前に、いくつかのエンドポイントにTanium Clientを展開します。

詳細情報:

[Tanium Client Management User Guide: Tanium Clientのダウンロード](#)

[Tanium Discoverユーザガイド](#)

## IT Service Centerユーザグループを設定する

IT Service CenterのITSCエージェントユーザ用にTaniumのユーザグループを設定します。ユーザグループの作成およびユーザの割り当てについての詳細は、Taniumのマニュアルを参照してください。

Taniumから送られてくる「ようこそ」メールにPrimary Tanium管理者ユーザ名としてリストされているユーザにアクセス権を付与する必要があります。プライマリTanium管理者は、プロビジョニングプロセスで作成される唯一のユーザです。Taniumでは、このユーザまたは他の委任されたユーザを使用して追加のユーザを作成することができます。

1. Tanium as a ServiceインスタンスでITSC Agentsのユーザグループを作成します。
2. ユーザグループに次のロールを割り当てます。
  1. APIゲートウェイユーザ
  2. Deployオペレータ
  3. Discoverオペレータ
  4. Interact/パワーユーザ
  5. Performanceオペレータ
3. ITSC Agentsユーザグループにユーザを割り当てます。ユーザのEメールアドレスは、IT Service CenterのユーザEメールアドレスと同じでなければなりません。変更を保存します。

詳細情報:

[Tanium Console User Guide: ユーザグループの管理](#)

## Taniumのアクセス権を設定する

Taniumでアクセス権を設定し、コンピュータグループやモジュールなどへのアクセス権を特定のユーザのみが持つようにすることができます。たとえば、アクセス権を持たないコンピュータグループのコンピュータにユーザがソフトウェアを展開しようとすると、その展開ジョブは失敗します。

Taniumのアクセス権についての詳細は、「[Tanium Consoleユーザガイド: RBAC の概要](#)」を参照してください。

## IT Service Center用の開発およびQAインスタンスを設定する

単一のTaaSインスタンスに接続する開発および品質保証(QA)に使用する複数のSalesforce環境を設定できます。複数のSalesforce環境をセットアップする場合:

- Taniumのコンピュータグループを使用して、開発およびQA環境にのみ存在するエンドポイントを特定します。詳細については、[Tanium Consoleユーザガイド: コンピュータグループの管理を参照してください](#)。
- TaniumのRBACを使用して、開発およびQA環境に割り当てたエンドポイントでのみアクションを実行できるユーザアカウントを



設定します。

- 混乱を避けるために、Salesforceの組織ごとに異なる管理者アカウントを使用してください。
- 開発組織とQA組織でテストして、本番環境に移植する前に期待される機能を確認します。

# IT Service Centerをインストールする

Work.comインストーラを使用して、IT Service Center管理パッケージをインストールし、構成の一部を自動的に完了することができます。その後は、指示に従って、インストール後の手動セットアップ手順を完了してください。

## 必要なエディション

|                                                   |
|---------------------------------------------------|
| 対応: Lightning Experience                          |
| 対応: <b>Enterprise</b> および <b>Unlimited</b> エディション |
| IT Service Centerはアドオンライセンスの形式でご利用いただけます。         |

## ユーザのアクセス権限

| 必要なユーザアクセス権限               |                 |
|----------------------------|-----------------|
| インストールされているパッケージを構成するための権限 | アプリケーションのカスタマイズ |

## 使用を開始する前に

- IT Service Centerをインストールする前に、ウェルカムメールに記載されている管理用資格情報を使用してSalesforce orgのURLにログインします。
- Work.com組織には、Employee WorkspaceおよびEmployee Conciergeアプリがインストールされている必要があります。詳細については、「[Salesforceヘルプ: Employee Workspaceのセットアップ](#)」と「[Salesforceヘルプ: Employee Conciergeの準備とインストール](#)」を参照してください。
- allowlistを設定します。自社orgまたはプロファイルにIPアドレスの制限がある場合は、このパッケージをインストールする前に設定を編集する必要がある場合があります。SalesforceインストーラのIPアドレスが制限された範囲内にないことを確認するか、allowlistに追加します。
  - 18.214.2.206
  - 3.89.46.237
  - 52.201.65.75
  - 52.2.53.142インストールが完了したあとは、これらのIPアドレスをallowlistから削除して構いません。
- 続行する前に、インストール前のチェックを実行して、すべての前提条件がインストールされていることを確認してください。チェックが検証されたら、インストールを続行します。

## IT Service Centerパッケージをインストールする

IT Service Centerパッケージの展開に使用されるアカウントは、Salesforceインターフェイスで作成者/変更者のフィールドに関連付けられている管理者になります。

1. ブラウザで次のURLに移動します。<https://install.work.com/products/itsc>

組織にインストールするには、IT Service Centerのアドオンライセンスが必要です。

Salesforceインストーラサービスは、IT Service Centerパッケージのインストールと初期設定にのみ使用します。

2. **[IT Service Center]** タイルをクリックします。
3. **[Install and Configure IT Service Center (IT Service Center のインストールと設定)]** をクリックします。すでにIT Service Centerをインストールしている場合は、**IT Service Centerを設定する**オプションもあります。
4. **[Log In to Start Pre-Install Validation (ログインしてインストール前検証を開始)]** をクリックします。
5. 組織の種類を選択します。Salesforceのユーザ名とパスワードを入力します。
6. **[Allow (許可)]** をクリックして、インストール前の検証を実行します。
7. **[Connected to Salesforce (Salesforceに接続済み)]** ボックスで正しいorgにログインしていることを確認します。インストール前の検証に失敗した場合は、インストーラのエラーメッセージを使用してトラブルシューティングを行い、自社orgのインストール前の要件を完了してください。準備ができれば、インストーラのURLに戻って、やり直します。

8. インストーラが自分の組織に加えるカスタマイズのリストを確認します。

任意(Optional)項目の推奨設定をクリアしないでください。

| Steps                                                                          | Type                                                                                              |          |
|--------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|
| Enable Omni-Channel                                                            | Other                                                                                             | Required |
| Enable Entitlements for Case Milestones                                        | Other                                                                                             | Required |
| Enable Creation of List Settings                                               | Other                                                                                             | Required |
| Enable Translation Workbench                                                   | Other                                                                                             | Required |
| Add Case Status Picklist Values                                                | Other                                                                                             | Required |
| Add Case Origin Picklist Values                                                | Other                                                                                             | Required |
| Add Asset Status Picklist Values                                               | Other                                                                                             | Required |
| Install IT Service Center Managed Package                                      |  Managed Package | Required |
| Create IT Service Center Knowledge extensions                                  | Other                                                                                             | Required |
| Create IT Service Center Permission Sets and Permission Set Groups             | Other                                                                                             | Required |
| Deploy Case Layouts                                                            | Other                                                                                             | Required |
| Enable Path Assistant for Case                                                 | Other                                                                                             | Required |
| Deploy Case Management Queues and Change Approval Board (CAB) Approval Process | Other                                                                                             | Required |
| Grant access to IT Service Center Reports and Dashboards                       | Other                                                                                             | Optional |
| Run Migration Job                                                              | Other                                                                                             | Required |
| Add Case Template Type Picklist Values                                         | Other                                                                                             | Required |

9. **[Install (インストール)]**をクリックします。**[Confirm (確認)]**をクリックして利用条件に同意します。インストール時、orgの設定と管理に必要なIT Service Centerのアプリ管理者権限がユーザに割り当てられます。
10. インストールが完了したら、**[View Org (組織の表示)]**をクリックして、Salesforceインスタンスに戻ります。
11. インストールを確認するには、アプリランチャーで **IT Service Center** を探します。
12. ここで、`Current User Authentication token is missing` (現在のユーザ認証トークンがありません) という警告が表示された場合は、警告を無視し、TaaSとの接続設定時に解決できます。

Salesforceのヘルプトピックのプロンプトに従って、インストール後の設定を完了してください。

Salesforceインストーラサービスには、英語版と日本語版、フランス語版、ドイツ語版、スペイン語版、オランダ語版があります。

## IT Service Centerのインストールと自動設定を確認する

IT Service Centerパッケージのインストール時に自社orgでカスタマイズされている内容を確認します。これらの設定アイテムを確認するには、自分のSalesforce組織の **[Setup (セットアップ)]** に移動します。

| インストールの手順名                             | 内容と検証手順                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|----------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| オムニチャネルの有効化                            | OmniChannel設定を有効にして、スキルセットに基づいてエージェントに作業項目をルーティングできるようにします。<br><b>Omni-Channel Settings (オムニチャネル設定)</b> が有効であることを確認するには、 <b>[Setup (セットアップ)]</b> に移動します。                                                                                                                                                                                    |
| 案件マイルストーンの資格を有効にする                     | 案件に対する初期対応や解決に要する時間など、SLAの案件マイルストーンを顧客が設定できるようにします。<br><br>マイルストーンが作成されていることを確認するには、 <b>[Setup (セットアップ)]</b> に移動し、 <b>[Milestones (マイルストーン)]</b> を確認します。                                                                                                                                                                                    |
| リスト設定の作成を有効にする                         | 組織内のリスト設定の作成をオンにします。確認するには、 <b>[Setup (セットアップ)] &gt; [Administration (管理)] &gt; [Data (データ)] &gt; [Schema Settings (スキーマ設定)]</b> に移動し、 <b>[Manage list custom settings type (リストのカスタム設定タイプの管理)]</b> が有効であることを確認します。                                                                                                                         |
| 翻訳ワークベンチを有効にする                         | Salesforceの翻訳ワークベンチをオンにして、翻訳されたUIコンテンツを有効にします。確認するには、 <b>[Setup (セットアップ)] &gt; [User Interface (ユーザインターフェイス)] &gt; [Translation Workbench (翻訳ワークベンチ)] &gt; [Translation Language Settings (翻訳言語設定)]</b> に移動します。                                                                                                                             |
| 案件ステータス候補リストに値を追加する                    | 案件のステータス値を作成します。確認するには、オブジェクトマネージャで案件オブジェクトに移動し、 <b>[Fields &amp; Relationships (フィールドと関係)]</b> を表示して <b>[Status (ステータス)]</b> フィールドを確認します。<br><br><div>これらの候補リスト値は更新しないでください。</div>                                                                                                                                                         |
| 案件元の候補リスト値を追加する                        | 案件オブジェクトの案件元オプションを追加します。確認するには、オブジェクトマネージャで案件オブジェクトに移動し、 <b>[Fields &amp; Relationships (フィールドと関係)]</b> を表示して、 <b>[Status (ステータス)]</b> フィールドを確認します。                                                                                                                                                                                         |
| IT資産ステータスの候補リスト値を追加する                  | Assetオブジェクトのステータスオプションを追加します。確認するには、オブジェクトマネージャでAssetオブジェクトに移動し、 <b>[Field &amp; Replationships (フィールドと関係)]</b> を表示して、 <b>[Status (ステータス)]</b> フィールドを確認します。                                                                                                                                                                                 |
| IT Service Center管理パッケージをインストールする      | IT Service Centerパッケージをインストールします。                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| IT Service Centerのナレッジ拡張を作成する          | 既知のエラーとサービスナレッジのレコードタイプを展開し、 <b>IT Service Centerのナレッジ</b> 権限セットを展開します。                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| IT Service Centerの権限セットと権限セットグループを作成する | IT Service Centerの権限セットを作成して、権限セットグループに追加します。これらの権限を使用するには、権限セットグループにユーザを手動で割り当てる必要があります。権限セットグループと権限セットについては、 <a href="#">「IT Service Centerで権限を割り当てる - 30ページ」</a> を参照してください。<br><br>アクセス権限と権限セットグループが作成されていることを確認するには、 <b>[Setup (セットアップ)]</b> に移動し、 <b>[Permission Sets (権限セット)]</b> と <b>[Permission Set Group (権限セットグループ)]</b> を確認します。 |
| 案件レイアウトをデプロイする                         | 標準ユーザプロファイルと管理者プロファイルに対する案件およびIT資産のコンパクトレイアウトとレコードレイアウトを割り当てます。                                                                                                                                                                                                                                                                             |

| インストールの手順名                                         | 内容と検証手順                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|----------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 案件のパスアシスタントを有効にする                                  | 変更、インシデント、問題、依頼案件タイプの記録のパスを作成します。確認するには、 <b>[Setup (セットアップ)]</b> で <b>[Path Settings (パス設定)]</b> を開き、案件ステータス変更、案件ステータスインシデント、案件ステータス重大インシデント、案件ステータス問題、案件ステータスリクエストの案件レコードが作成されていることを確認します。                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 案件管理キューと変更承認委員会 (CAB) の承認プロセスをデプロイする               | <ul style="list-style-type: none"> <li>変更承認および案件管理のワークロードを共有するチーム向けに記録の優先順位付けと配布、割り当てに使用される次のキューを作成します。それぞれのキューにユーザまたはグループを割り当てる必要があります。 <ul style="list-style-type: none"> <li>ITCS - 案件管理 - デフォルト</li> <li>ITCS - 案件管理 - エスカレーション</li> <li>ITCS - 案件管理 CAB</li> </ul> </li> <li><b>ITCS - Change Approval (変更承認)</b> プロセスを作成し、変更案件タイプの承認に関するビジネスプロセスを定義します。</li> </ul> <p>キューが作成されていることを確認するには、<b>[Setup (セットアップ)]</b>でキューを開き、キューが作成されたことを確認します。</p> |
| (任意) IT Service Center のレポートおよびダッシュボードへのアクセス権を付与する | <p>IT エージェントのデフォルトダッシュボードを作成します。ダッシュボードには次のレポートが含まれます。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ITSC - 過去 7 日間の案件ステータス</li> <li>ITSC - ステータスおよびエスカレーション別の案件</li> <li>ITSC - 日別作成案件 (30 日)</li> <li>ITSC - 平均解決時間</li> <li>ITSC - タイプ別未決案件</li> <li>ITSC - 解決トレンド</li> </ul>                                                                                                                                                                          |
| 移行ジョブを実行する                                         | 現在の IT Service Center のデータモデルに一致するように設定の変更を移行します。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 案件テンプレートの候補リスト値を追加する                               | 案件テンプレートオブジェクトの候補リストのオプションを追加します。確認するには、 <b>[Object Manager (オブジェクトマネージャ)]</b> > <b>[Case Template object (案件テンプレートオブジェクト)]</b> > <b>[Field &amp; Relationships (フィールドと関係)]</b> に移動します。 <b>[Type (種類)]</b> フィールドを確認します。                                                                                                                                                                                                                                |

# IT Service Centerをアップグレードする

## 使用を開始する前に

- アップグレードの実行に使用している管理者ユーザに、IT Service Center管理者の割り当てられた権限セットグループおよびKnowledgeユーザ機能ライセンスがあることを確認します。

## IT Service Centerをインストールする

IT Service Centerが組織にすでにインストールされている場合、Work.comインストーラはアップグレードも実行します。[Run Migration Job (移行ジョブの実行)] 手順では、アップグレードの必要に応じて既存のorgを更新します。インストールについての詳細は、「[IT Service Centerをインストールする - 19ページ](#)」を参照してください。

## Tanium as a Service (TaaS)をアップグレードする

TaaSは完全管理された環境であり、手動でのアップグレードは必要ありません。Tanium Core Platformと製品は自動的に構成および保守されるため、Taniumを使用したエンドポイントの管理に集中することができます。

## 1.6から1.17の設定に更新する

IT Service Centerのアップグレードするとき、ページレイアウトは自動的に更新されません。ユーザのアクセス権限と検証ルールの変更を確認する必要があります。

このリリースの案件ページレイアウトのスクリーンショットについては、「[関連情報: 案件のレイアウト - 51ページ](#)」を参照してください。

### インシデントリクエスト案件ページレイアウトを更新する

インシデントリクエスト案件ページレイアウトを編集して、IT Service Centerバージョン1.17からの更新を反映することができます。

1. オブジェクトマネージャから、[Case (案件)] > [Case Page Layout (案件ページレイアウト)] > [ITSC - Incident Request Layout (インシデントリクエストレイアウト)] に移動します。
2. [New Problem (新規問題)] クイックアクションを削除します。
3. [Change Record Type (レコードタイプの変更)] ボタンおよび [View Case Hierarchy (案件階層の表示)] 標準ボタンを削除します。
4. [Case Information (案件情報)] セクションで、次の更新を行います。
  1. [Asset (IT資産)] フィールドを [Primary Configuration Item (プライマリ設定アイテム)] フィールドに置き換えます。
  2. [Major Incident (重大インシデント)] フィールドを削除します。

5. [Case Details (案件の詳細)] で次のセクションを追加します。

1. [Impact (インパクト)], [Manual Priority (手動優先度)], [Urgency (緊急度)], および[Priority (優先度)] フィールドを含む [Case Prioritization (案件の優先順位付け)]セクションを追加します。

6. Articles (記事)とAttachments (添付)の関連リストを追加します。

## 変更案件ページレイアウトを更新する

変更案件ページレイアウトを編集して、IT Service Centerバージョン 1.17からの更新を反映することができます。

1. オブジェクトマネージャから、[Case (案件)] > [Case Page Layout (案件ページレイアウト)] > [ITSC - Change Layout (変更レイアウト)] に移動します。
2. [Change Record Type (レコードタイプの変更)] ボタンおよび [View Case Hierarchy (案件階層の表示)] 標準ボタンを削除します。
3. [Change Information (変更情報)] セクションで、次の更新を行います。
  1. [Subject (件名)] フィールドと[Description (説明)] フィールドを[Required (必須)]にします。
4. [Case Details (案件の詳細)] で次のセクションを追加します。
  1. [Impact (影響)], [Manual Priority (手動優先度)], [Urgency (緊急度)], [Priority (優先度)] フィールドを含む [Risk Assessment (リスクアセスメント)] セクションの下に [Case Prioritization (案件の優先順位付け)] セクションを追加します。
5. Articles (記事)とAttachments (添付)の関連リストを追加します。

## 問題案件ページレイアウトを更新する

問題案件ページレイアウトを編集して、IT Service Center Version 1.17からの更新を反映することができます。

1. オブジェクトマネージャから、[Case (案件)] > [Case Page Layout (案件ページレイアウト)] > [ITSC - Problem Layout (問題レイアウト)] に移動します。
2. [New Problem (新規問題)] クイックアクションを削除します。
3. [Change Record Type (レコードタイプの変更)] ボタンおよび [View Case Hierarchy (案件階層の表示)] 標準ボタンを削除します。
4. [Problem Information (問題情報)] セクションで、次の更新を行います。
  1. [Asset (IT資産)] フィールドを [Primary Configuration Item (プライマリ設定アイテム)] フィールドに置き換えます。
  2. [Subject (件名)] フィールドと[Description (説明)] フィールドを[Required (必須)]にします。
  3. [Category (カテゴリ)] フィールドを [Subcategory (サブカテゴリ)] フィールドのすぐ上に移動します。
5. [Case Details (案件の詳細)] で次のセクションを追加します。
  1. [Know Error (既知のエラー)] フィールドを含む [Known Error Details (既知エラーの詳細)] セクションを追加します。
  2. [Impact (インパクト)], [Manual Priority (手動優先度)], [Urgency (緊急度)], および[Priority (優先度)] フィールドを含む [Case Prioritization (案件の優先順位付け)]セクションを追加します。



6. **Articles (記事)**と**Attachments (添付)**の関連リストを追加します。

### Status\_Closed検証ルールを無効にする

**Status\_Closed**検証ルールは使用されなくなり、有効にしておく、関連する案件が自動的に閉じられなくなります。

1. オブジェクトマネージャから **[Case (案件)]** > **[Validation Rules (検証ルール)]** に移動します。
2. **Status\_Closed**検証ルールを編集して、**[Active (有効)]** 設定を削除します。

### 変更案件ステータスを更新する

**[Denied (拒絶)]** 状態の変更案件がある場合は、案件を**[Rejected (却下)]** 状態にするように更新します。このリリースで状態の名前が変更されました。

### ユーザのアクセス権限を確認して割り当てる

IT Service Center 2.17では、変更マネージャとCMDB マネージャというペルソナが導入されています。IT Service Centerのアクセス権限についての詳細は、「[IT Service Centerで権限を割り当てる - 30ページ](#)」を参照してください。

# Tanium as a Serviceと接続する

Tanium as a Service (TaaS)に接続することで、IT Service Center orgとの間でエンドユーザデバイスの情報をプルしたり、操作したりできます。

## TaaSをリモートサイトとして追加する

リモートサイトは、組織がsalesforce.comから呼び出すことができるWebアドレスのリストです。

1. [Setup (セットアップ)] の [Quick Find (クイック検索)] ボックスにremoteを入力し、[Remote Site Settings (リモートサイト設定)] を選択します。
2. [New Remote Site (新規リモートサイト)] をクリックします。
3. リモートサイトのURLには、TaaSインスタンスのメインURLを入力します。(例: `https://dev.cloud.tanium.com`) [Save (保存)] をクリックします。
4. TaaSインスタンスのAPI URLを持つ別のリモートサイトを追加します。(例: `https://dev-api.cloud.tanium.com`) [Save (保存)] をクリックします。

## SalesforceからTaaSに接続する

SalesforceをTaaSインスタンスに接続し、ITエージェントがエンドポイントに直接アクションを実行できるようにします。

1. App LauncherからIT Service Centerアプリをクリックします。
2. IT Service Centerのメニューで [Settings (設定)] をクリックします。
3. [Tanium Configuration (Taniumの設定)] ページでTaniumのURLを入力します。これは、プロビジョニングされたTanium as a ServiceインスタンスのURLです。APIのURLをカスタマイズする必要はありません。[Save (保存)] をクリックします。

## サービスユーザを認証する

サービスユーザは、バックグラウンド処理を実行します。このTaaSユーザIDとパスワードは、IT Service Centerの購入時に提供されます。サービスユーザを許可すると、許可は自動的に更新されます。

1. IT Service Centerのメニューから [Settings (設定)] に移動します。
2. [Initiate Service User Auth Flow (サービスユーザ認証フローの開始)] をクリックします。
3. ポップアップしたページで [Authorize (承認)] をクリックします。
4. [Service User Authorization (サービスユーザ認証)] の有効期限日が更新されます。

## 現在のユーザを認証する

IT Service CenterでIT資産を表示および操作するアクセス権限を得るには、各 IT Service CenterのユーザはTaaSでユーザIDの認証を受ける必要があります。

30日以上ログインしなかった場合は、この手順を繰り返す必要があります。

1. IT Service Centerのメニューから **[Settings (設定)]** に移動します。
2. **[Initiate Current User Auth Flow (現在のユーザ認証フローを開始)]** をクリックします。
3. ポップアップしたページで **[Authorize (承認)]** をクリックします。
4. **[Current User Authorization (現在のユーザ認証)]** の有効期限が更新されます。

## Taniumデータの同期を設定する

Taniumにあるデータとの同期の頻度は、Taniumジョブスケジュールによって決まります。IT資産のプライマリ所有者の詳細は、Active Directoryクエリによって更新されます。

ジョブスケジュールとAD クエリを設定するには、IT Service Centerメニューから **[Settings (設定)]** に移動し、**[Tanium]** をクリックします。頻度はジョブごとに変更でき、最小頻度は24時間に1回です。

### IT資産データの更新

Taniumで提供される最新のデータを使用してAssetオブジェクトのフィールドを更新します。

### アクティブなIT資産の更新

現在オンラインのIT資産のフィールドを更新します。

### Taniumアクションステータスを同期

ソフトウェアの展開やプロセスの終了など、IT資産に対して実行されたTaniumアクションのステータスを更新します。

### サービスと現在のユーザトークンの更新

現在のユーザとサービスユーザの認証に使用されるトークンを更新します。

### プライマリ所有権(Active Directoryクエリ)

Assetオブジェクトのプライマリ所有者の詳細を更新します。デフォルトでは無効です。

## CMDBデータの同期を設定する

TaniumにあるCMDB データの同期をとるジョブを設定することができます。Discoveryジョブは、Tanium as a Service内でCMDBデータの同期をとります。Refreshジョブでは、SalesforceのオブジェクトとしてCMDBデータがIT Service Centerにプルされます。

1. IT Service Centerメニューから **[Settings (設定)]** に移動します。**[CMDB]** をクリックします。
2. 内部Tanium検出プロセスを初期化します。**[Begin Discovery (検出の開始)]** をクリックします。
3. デフォルトでは、TaniumにあるCMDB データは12時間おきにIT Service Centerに更新されます。このジョブは、TaniumからCMDBデータをインポートし、Salesforceオブジェクトから古いデータを削除します。ただちに実行するには、**[Run Now (今すぐ実行)]** をクリックします。

# IT Service Center用のSalesforceを設定する

Tanium as a Serviceとの接続をセットアップし、ユーザを設定して、Eメールを設定します。

## IT Service Centerで権限を割り当てる

権限は、ユーザが表示および実行する操作を制御します。IT Service Centerパッケージをインストールすると、ワークプレイスの権限が自動的に作成されますが、適切な権限をユーザに割り当てる必要があります。

### IT Service Centerのペルソナの紹介

IT Service Centerパッケージには、Work.com組織に推奨されるペルソナ用の権限セットが含まれています。

#### IT Service Centerの管理者

IT Service Centerの管理者は、Tanium as a Service (TaaS)との接続を含むIT Service Centerの設定を管理します。

#### ITエージェント

ITエージェントは、案件の管理、IT資産とTaniumカスタムCIの表示、パフォーマンスイベントの管理、ソフトウェアの展開を行います。

#### 変更マネージャ

変更マネージャは、変更カレンダーとリスク設定の管理、変更管理ルールを作成、変更カレンダーへのイベントの追加を行います。

#### CMDB 管理者

CMDB 管理者は、CMDB アクションの制御、CMDB 設定の編集、データインポートジョブの実行、TaniumのカスタムCIの作成を行います。

#### CMDB マネージャ

CMDB マネージャはTaniumのカスタムCIを作成します。

#### 従業員

従業員は、ITエージェントによって解決される案件を作成します。

### IT Service Centerでユーザを追加する

デフォルトでは、Salesforce orgとTanium as a Serviceの両方の管理者ユーザが1人います。ユーザを追加する場合は、SalesforceとTaniumの両方でユーザを作成する必要があります。

TaniumのユーザIDは、Salesforceのユーザの [Eメール] フィールドの値と一致する必要があります。Taniumでユーザを作成するには、「[IT Service Center用にTaniumを設定する - 15ページ](#)」を参照してください。

#### デフォルトプロフィールを更新する

CI アイテムとCMDBとの同期で問題が起きないように、IT Service Centerに使用するプロフィールからAssetオブジェクトへのアクセス権を削除します。変更するプロフィールを選択し、更新されたプロフィールをIT Service Centerのユーザに割り当てます。

- Employee Conciergeを使用している場合は、Assetオブジェクトに対する編集アクセス権のないITエージェントプロフィールを使用します。
- デフォルトのプロフィールを編集し、Assetオブジェクトに対するアクセス権を削除します。
- デフォルトプロフィールを残しておきたい場合は、デフォルトのプロフィールを複製して、Assetオブジェクトに対するアクセス権を削除することができます。

IT Service Centerの権限セットグループを使用して、IT Service CenterのIT資産型のレコードに対するアクセス権を付与できます。他のカスタムのIT資産レコードタイプへのアクセス権が必要な場合は、カスタム権限セットを使用して、カスタムレコードタイプに対するアクセス権を付与します。

#### 権限セットを更新する

Employee Conciergeがある場合は、IT Service Centerのアプリユーザ権限セットを編集して、**Selected Record types (選択済みのレコードタイプ)**からITを削除し、ユーザがIT Service Center用に適切なレコードタイプを作成するようにすることをお勧めします。

#### SALESFORCEでユーザ権限を作成し割り当てる

Salesforceでユーザを作成します。Tanium as a Serviceで作成するユーザ名の [Email (Eメール)] フィールドの値を使用します。

次の表は、ユーザに割り当てる権限セット、権限セットグループ、ライセンス、およびプロフィールを示します。権限セットグループを使用して権限を割り当てる場合、同時に権限セットを適用しないでください。

| ペルソナ                     | ユーザライセンス   | 機能ライセンス                                                                                      | プロフィール | 権限セットライセンス                                                                                                  | 権限セット                                                                                                                                                                                                                                                                       | 権限セットグループ                                                                                                 |
|--------------------------|------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|--------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| IT Service Center管理者     | Salesforce | <ul style="list-style-type: none"> <li>Service Cloud User</li> <li>Knowledge User</li> </ul> | 任意     | <ul style="list-style-type: none"> <li>Employee WorkspaceとConcierge</li> <li>Employee Experience</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>変更カレンダーの基本アクセス権</li> <li>変更カレンダー管理者のアクセス権</li> <li>変更カレンダーの書き込みアクセス権</li> <li>IT Service Centerのアプリ管理者</li> <li>IT Service Centerのアプリユーザ</li> <li>IT Service Centerのナレッジ</li> <li>IT Service Center Standard Field Access</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>IT Service Center管理者</li> <li>IT Service Centerの設定マネージャ</li> </ul> |
| IT Service Centerのエージェント | Salesforce | <ul style="list-style-type: none"> <li>Service Cloud User</li> <li>Knowledge User</li> </ul> | 任意     | <ul style="list-style-type: none"> <li>Employee WorkspaceとConcierge</li> <li>Employee Experience</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>変更カレンダーの基本アクセス権</li> <li>IT Service Center App User</li> <li>IT Service Center Standard Field Access</li> <li>IT Service Centerのナレッジ</li> </ul>                                                                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>IT Service Centerのユーザ</li> </ul>                                   |

| ペルソナ       | ユーザライセンス   | 機能ライセンス                                                                                      | プロフィール | 権限セットライセンス                                                                                                  | 権限セット                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 権限セットグループ                                                                                                   |
|------------|------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|--------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 変更 マネージャ   | Salesforce | <ul style="list-style-type: none"> <li>Service Cloud User</li> <li>Knowledge User</li> </ul> | 任意     | <ul style="list-style-type: none"> <li>Employee WorkspaceとConcierge</li> <li>Employee Experience</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>変更カレンダーの基本アクセス権</li> <li>変更カレンダー管理者のアクセス権</li> <li>変更カレンダーの書き込みアクセス権</li> <li>IT Service Center App Administrator</li> <li>IT Service Center App User</li> <li>IT Service Centerのナレッジ</li> <li>IT Service Center Standard Field Access</li> </ul> |                                                                                                             |
| CMDB 管理者   | Salesforce | <ul style="list-style-type: none"> <li>Service Cloud User</li> <li>Knowledge User</li> </ul> | 任意     | <ul style="list-style-type: none"> <li>Employee WorkspaceとConcierge</li> <li>Employee Experience</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>IT Service Center App Administrator</li> <li>IT Service Center App User</li> <li>IT Service Center Standard Field Access</li> <li>IT Service Centerのナレッジ</li> </ul>                                                                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>IT Service Center管理者</li> <li>IT Service Centerの設定 マネージャ</li> </ul>  |
| CMDB マネージャ | Salesforce | <ul style="list-style-type: none"> <li>Service Cloud User</li> <li>Knowledge User</li> </ul> | 任意     | <ul style="list-style-type: none"> <li>Employee WorkspaceとConcierge</li> <li>Employee Experience</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>ITSCのアプリユーザ</li> <li>ITSCのナレッジ</li> <li>IT Service Centerの標準フィールドアクセス権</li> </ul>                                                                                                                                                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>IT Service Centerのユーザ</li> <li>IT Service Centerの設定 マネージャ</li> </ul> |



| ペルソナ | ユーザライセンス           | 機能ライセンス | プロフィール                 | 権限セットライセンス                                                                                                                              | 権限セット                                                                                                                       | 権限セットグループ |
|------|--------------------|---------|------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 従業員  | Salesforceプラットフォーム |         | Salesforceプラットフォームのユーザ | <ul style="list-style-type: none"> <li>Force.comの企業コミュニティ</li> <li>Employee WorkspaceとConcierge</li> <li>Employee Experience</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>IT Service Centerのアプリユーザ</li> <li>IT Service Center Standard Field Access</li> </ul> |           |

## IT Service Centerの権限セット

IT Service Centerの推奨セットアッププロセスに従った場合は、自社orgにこれらの権限セットがあることを確認してください。

| 権限セット名                              | 説明                                                              |
|-------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|
| 変更カレンダー管理者のアクセス権                    | 変更管理設定(カレンダーおよびリスク)を編集し、変更管理ルールを作成および編集します。                     |
| 変更カレンダーの基本アクセス権                     | 変更カレンダーへの読み取りアクセス権。                                             |
| 変更カレンダーの書き込みアクセス権                   | 変更カレンダーへの書き込みアクセス権。                                             |
| IT Service Center App Administrator | サービス設定などのIT Service Center内の全編集権限。IT Service Centerパッケージに含まれます。 |
| IT Service Center App User          | IT Service Centerで案件を管理できます。IT資産を作成および編集することができません。             |
| IT Service Centerの設定マネージャ           | CMDB設定の編集、CMDBジョブの実行、TaniumのカスタムCIの作成を行います。                     |

| 権限セット名                                  | 説明                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|-----------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| IT Service Centerのナレッジ                  | <p>IT Service Centerのナレッジ記事のフィールドにアクセスします。</p> <div> <p>期待通りの動作を実現するには、IT Service Centerのナレッジ権限セットに<b>Manage Articles (記事の管理)</b> アクセス権限を追加する必要があります。権限セットから、<b>[App Permissions (アプリのアクセス権限)]</b> タブに移動します。<b>[Knowledge Management (ナレッジ管理)]</b> セクションで、<b>[Manage Articles (記事の管理)]</b> 権限を選択します。</p> </div> |
| IT Service Center Standard Field Access | 標準オブジェクトのフィールドにアクセスできます。                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

推奨インストールおよび構成プロセスに従うと、これらの権限セットは自動的に権限セットグループに分けられます。ユーザに権限セットグループを割り当てると、必要なレベルのアクセス権を付与できます。

IT Service Centerのインストールが完了すると、IT Service Center App Administrator権限が最初の管理者ユーザに割り当てられます。

IT Service Centerパッケージに対する権限の更新は、Tanium推奨の権限セットにプッシュされます。推奨権限セットに対するカスタマイズは、パッケージの更新時に消去されます。

## IT Service Centerの権限セットグループ

次の付属した権限セットグループを使用して、ユーザアクセス権を提供できます。

### IT SERVICE CENTERのユーザ

次の権限セットが付属しています。

- 変更カレンダーの基本アクセス権
- IT Service Centerのアプリユーザ
- IT Service Centerのナレッジ
- IT Service Center Standard Field Access

### IT SERVICE CENTER管理者

次の権限セットが付属しています。

- 変更カレンダーの基本アクセス権
- 変更カレンダー管理者のアクセス権
- 変更カレンダーの書き込みアクセス権
- IT Service Centerのアプリ管理者

- IT Service Centerのアプリユーザ
- IT Service Centerの設定マネージャ
- IT Service Centerのナレッジ
- IT Service Center Standard Field Access

#### IT SERVICE CENTERの設定マネージャ

次の権限セットが付属しています。

- IT Service Centerの設定マネージャ(IT資産に対する作成および読み取りアクセス権のみに設定)

## Salesforceの設定を更新する

### 案件のライトニング記録ページに記録の種類を割り当てる

案件のページレイアウトを編集して、変更、問題、インシデント、および重大インシデントにIT Service Centerのレコードタイプを割り当てます。

1. [Setup (セットアップ)] から **[Object Manager (オブジェクトマネージャ)]** をクリックします。
2. **[Case (案件)]** をクリックして、**[Lightning Record Pages (ライトニング記録ページ)]** をクリックします。これらのページは個々に編集する必要があります。  
 変更記録ページを更新するには、**ITSC - 変更記録ページ** をクリックします。  
 問題記録ページを更新するには、**ITSC - 問題記録ページ** をクリックします。  
 インシデントのレコードページを更新するには、以下をクリックします。**ITSC - Incident Request Record Page (インシデントリクエストレコードページ)**  
 重大インシデントのレコードページを更新するには、以下をクリックします。**ITSC - Major Incident Page (重大インシデントページ)**
3. ページのLightning App Builderが読み込まれた、**[Activation...(アクティベーション...)]** をクリックします。
4. **[App, Record Type, and Profile (アプリ、レコードタイプ、プロファイル)]** タブをクリックし、次に **[Assign to Apps, Record Types, and Profiles (アプリ、レコードタイプ、プロファイルへの割り当て)]** をクリックします。
5. **[IT Service Center]** を選択し、**[Next (次へ)]** を選択します。
6. アプリのフォームファクター(電話、デスクトップ、またはその両方)を選択します。
7. **[Selected Record Types (選択された記録の種類)]** ページで、対応する記録の種類を選択します。  
 ITSC - 変更記録ページを編集する場合は、**[Change (変更)]** を選択します。  
 ITSC - 問題記録ページを編集する場合は、**[Problem (問題)]** を選択します。  
 ITSC - Incident Request Record Page (インシデントリクエストレコードページ)を編集する場合は、**[Incident (インシデント)]** を選択します。  
 ITSC - Major Incident Page (重大インシデントページ)を編集する場合は、**[Major Incident (重大インシデント)]** を選択します。
8. **[Selected Profiles (選択されたプロファイル)]** ページで、**標準ユーザとシステム管理者** を選択します。
9. 変更を保存します。

## 案件のLighteningレコード ページを編集して、カスタムCIの詳細を追加する

デフォルトでは、プライマリCIの詳細Lighteningウェブコンポーネントには、カスタム設定アイテムの**プライマリCI名**と**プライマリCIの連絡先**が表示されます。各案件タイプのLightningレコード ページを複製して、カスタムCIのIT資産の詳細を表示できます。

レコード ページを複製している場合、それら複製 ページがIT Service Centerの今後のアップグレードの影響を受けることはありません。アップグレード後、複製レコード ページに対する更新を上書きコピーするか、元のレコード ページから再度複製する必要があります。

- Object Managerで案件オブジェクトを開き、Lighteningレコード ページを複製します。すべてのITSC レコード ページについて、この手順を繰り返します。
  - ITSC - 変更レコード ページ
  - ITSC - インシデントリクエストレコード ページ
  - ITSC - 重大インシデント ページ
  - ITSC - 問題レコード ページ
- [Primary CI Details (プライマリCIの詳細)] の拡張可能なセクションで、[Related Record (関連レコード)] コンポーネントを追加します。
- 追加した [Related Component (関連レコード)] フィールドの [Lookup Field (ルックアップフィールド)] を編集します。[First Lookup (最初のルックアップ)] を [Primary Configuration item (プライマリ設定アイテム)] に設定し、[Second Lookup (2番目のルックアップ)] を [Use This Asset (このIT資産を使用)] に設定します。
- [Related Record (関連レコード)] コンポーネントのコンポーネントの表示フィルタを次のように設定します。
  - フィールド: [Record (レコード)] > [Primary Configuration Item (プライマリ設定アイテム)] > [Asset Name (IT資産名)]  
演算子: [Not Equal (等しくない)]  
値: null (空白のままにする)
  - フィールド: [Record (レコード)] > [Primary Configuration Item (プライマリ設定アイテム)] > [Asset Record Type (IT資産レコードタイプ)] > [Record Type Name (レコードタイプ名)] (API 名がDeveloperNameに等しいことを確認します)  
Operator (演算子): Not Equal (等しくない)  
値:
- Primary CI Details (プライマリCIの詳細)のLightningウェブコンポーネントを削除します。変更を保存し、他の案件タイプに対してもこの手順を繰り返します。

## 既知のエラーとサービスナレッジを作成するためのクイックアクションを案件 ページに追加する

次の手順を使用して、既知のエラーとサービスナレッジのためのクイックアクションを案件 ページレイアウトに追加します。これらの手順を、ITSC - Problem Layout (問題レイアウト)、ITSC - Incident Request Layout (インシデントリクエストレイアウト)、ITSC - Major Incident Layout (重大インシデントレイアウト)、ITSC - Change Layout (変更レイアウト)のページレイアウトに対して繰り返します。

これらのクイックアクションを使用して、アップグレードプロセス中に更新されないページレイアウトの複製を回避します。依然としてボタンを追加したい場合は、「[既知のエラーとサービスナレッジを作成するためのボタンを案件ページに追加する - 38ページ](#)」を参照してください。

1. オブジェクトマネージャで案件オブジェクトを開き、更新するページレイアウトを編集します。たとえば、ITSC - Problem Layout (問題レイアウト) ページレイアウトを編集して、問題案件にクイックアクションを追加します。
2. 既知のエラーとサービスナレッジのクイックアクションを追加します。[Salesforce Mobile and Lightning Experience Actions (Salesforce MobileとLightning Experienceのアクション)] セクションで、[Create Known Error (既知のエラーの作成)] と [Create Service Knowledge (サービスナレッジの作成)] のMobileアクションとLightningアクションを追加します。

## 既知のエラーとサービスナレッジを作成するためのボタンを案件ページに追加する

案件ページでクイックアクションを使用して、既知のエラーとサービスナレッジを作成できます。これらのアクション用のボタンが必要な場合は、レコードページを複製して動的アクションを有効にする必要があります。動的アクションの詳細については、「[Salesforceヘルプ: ダイナミックアクションで新しい柔軟性を解き放つ](#)」を参照してください。

レコードページを複製している場合、それら複製ページがIT Service Centerの今後のアップグレードの影響を受けることはありません。アップグレード後、複製レコードページに対する更新を上書きコピーするか、元のレコードページから再度複製する必要があります。

1. 問題レコードページを変更して、既知のエラーとサービスナレッジのボタンを追加します。
  - a. Lightning App Builderで、ITSC - Program Record Page (問題レコードページ)を複製します。
  - b. [Highlights (ハイライト)] パネルでダイナミックアクションを有効にします。
  - c. [Create Known Error (既知のエラーの作成)] ボタンと[Create Service Knowledge (サービスナレッジの作成)] ボタンを追加します。
2. ITSCのその他のレコードページを変更して、サービスナレッジボタンを追加します。
  - a. Lightning App Builderで、ITSC - Change Record Page (変更レコードページ)、ITSC - Incident Request Record Page (インシデントリクエストレコードページ)、ITSCの重大インシデントページを複製します。
  - b. [Highlights (ハイライト)] パネルでダイナミックアクションを有効にします。
  - c. [Add Service Knowledge (サービスナレッジの作成)] ボタンを追加します。

## IT資産ページレイアウトをカスタマイズする

Assetオブジェクトのデフォルトの検索レイアウトに[New Configuration Item (新規設定アイテム)] ボタンを追加します。デフォルトでは、IT Service CenterのAssetページには、ITの使用に適用されない可能性のあるAssetオブジェクトのフィールドが含まれています。Assetページレイアウトからそうした余分なフィールドを削除できます。「[Salesforceヘルプ: ページレイアウト](#)」と「[Salesforceヘルプ: 標準オブジェクトのページレイアウトを編集する](#)」を参照してください。

ASSETページレイアウトからボタンを削除する

CMDBの同期で問題を回避するためには、[Clone (クローン)] ボタンと[Change Record Type (レコードタイプの変更)] ボタンを削除する必要があります。

1. Assetオブジェクトで、[Asset Layout (Assetレイアウト)] ページレイアウトを編集します。
2. [Salesforce Mobile and Lightning Experience Actions (Salesforce MobileとLightning Experienceのアクション)] および [Standard Buttons (標準ボタン)] セクションで、次のボタンを削除します。Clone (クローン)、View Asset Hierarchy (Asset階層の表示)、Change Record Type (レコードタイプの変更)、New Contact (新規連絡先)、New Lead (新規リード)、および IT Service Centerに適用されないその他のフィールドまたはボタン。

ASSETリストビューページに新規設定アイテムボタンを追加する

Assetオブジェクトのデフォルトの検索レイアウトを変更して、[New Configuration Item (新規設定アイテム)] ボタンを追加することができます。

1. Assetオブジェクトでは、[Search Layouts for Salesforce Classic (Salesforce Classic用の検索レイアウト)] セクションでList View (リストビュー)の検索レイアウトを編集します。
2. [Custom Button (カスタムボタン)]セクションで、[New Configuration Item (新しい設定アイテム)] ボタンを追加します。
3. (任意) IT Service Center以外のIT資産が作成されないように、[New (新規)] ボタンを削除します。

ASSET検索レイアウトに新規設定アイテムボタンを追加する

1. Assetオブジェクトでは、[Search Layouts (検索レイアウト)] セクションでList View (リストビュー)の検索レイアウトを編集します。
2. [Custom Button (カスタムボタン)]セクションで、[New Configuration Item (新しい設定アイテム)] ボタンを追加します。
3. (任意) IT Service Center以外のIT資産が作成されないように、[New (新規)] ボタンを削除します。

## 従業員コンシェルジュ用のインシデントチケットカテゴリを作成する

従業員コンシェルジュでインシデントタイプの案件を作成できるようにするには、インシデント用のチケットカテゴリを追加します。IT Service Centerに送られるすべてのチケットにこのインシデント案件タイプを使用します。

チケットカテゴリのピックリスト値を追加する

従業員コンシェルジュのユーザがIT Service Centerでインシデントを作成できるようにするには、案件オブジェクトの [Ticket Category (チケットカテゴリ)] カスタムフィールドにインシデント値を追加します。既存のIT値を無効にして、従業員コンシェルジュのユーザがデフォルトでインシデントを作成するよう設定することもできます。

1. [Setup (セットアップ)] から [Object Manager (オブジェクトマネージャ)] をクリックします。
2. [Case (案件)] をクリックして、[Fields & Relationships (フィールドと関係)] をクリックします。
3. チケットカテゴリを検索して選択します。
4. [Values (値)] セクションで [New (新規)] をクリックします。

- ラベルをインシデント、API名をインシデントにします。
- 変更を保存します。
- ピックリスト内の既存のIT値を無効にします。[Action (アクション)] 列で [Deactivate (無効化)] をクリックします。

### 連絡先オブジェクトにクイックアクションを追加する

- [Setup (セットアップ)] から [Object Manager (オブジェクトマネージャ)] をクリックします。
- [Contact (連絡先)] と [Buttons, Links, and Actions (ボタン、リンク、アクション)] をクリックします。
- [New Incident (新規インシデント)] を含む行をクリックします。行には、名前としてITSCNewIncidentも表示されます。
- [Edit Layout (レイアウトの編集)] をクリックします。
- クイック検索を使用して、[Ticket Category (チケットカテゴリ)] フィールドを検索します。
- [Ticket Category (チケットカテゴリ)] をフォームにドラッグアンドドロップします。

フォームの [Category (カテゴリ)] フィールドの上にフィールドを配置します。

- [Save (保存)] をクリックします。

### インシデントチケットカテゴリのカスタムメタデータタイプを追加する

関連するアクションにチケットカテゴリを関連付けるには、カスタムメタデータの種類を編集します。

- [Setup (セットアップ)] から [Quick Find (クイック検索)] を使用して、[Custom Metadata Types (カスタムメタデータの種類)] を検索して選択します。
- 表から [Ticket Category Definitions (チケットカテゴリの定義)] をクリックします。
- [Manage Ticket Category Configurations (チケットカテゴリ構成の管理)] をクリックします。[New (新規)] をクリックします。
- 次のフィールド値を使用します。

- Label (ラベル): インシデント
- Name (名前): インシデント
- Ticket Category Name (チケットカテゴリ名): インシデント
- Global Action Name (グローバルアクション名): Contact.wkitsm\_\_ITSCNewIncident
- IsActive: 有効

- 変更を保存します。

## 自動チケット作成用のEメールをセットアップする

エンドユーザがサポート依頼の送信に使用できるEメールサービスとアドレスを作成します。このアドレスにEメールを送信すると、案件が自動的に作成されます。

## カスタムApexクラスをセットアップする

1. セットアップアプリで **[Custom Code (カスタムコード)]** > **[Apex Classes (Apexクラス)]** ページに移動します。
2. アルファベット順のナビゲータバーで **[E]** をクリックします。
3. [EmailToCaseHandler]クラスが表示されない場合は、**[Create New View (新規ビューの作成)]** をクリックします。 **[View Name (名前の表示)]** と **[View Unique Name (一意名の表示)]** に **Default (デフォルト)** と入力します。変更を保存します。[Default (デフォルト)] がデフォルトのビューにあることを確認します。
4. **[EmailToCaseHandler]** クラスをクリックして値をキャッシュし、残りの設定手順でその値を選択できるようにします。

## Eメールサービスを作成する

1. セットアップアプリで、**Eメールサービス**のページに移動します。 **[New Email Service (新規Eメールサービス)]** をクリックします。
2. サービス名を入力します。 **Apexクラス** の場合は、 **[EmailToCaseHandler]** を選択します。
3. Eメールを受け付けるドメインまたはEメールアドレスを制限するには、 **[Accept Email From (Eメールの許可送信元)]** フィールドに許可対象のリストを入力します。
4. 添付ファイル、ヘッダー、障害応答の設定に関するその他のフィールドを必要に応じてカスタマイズします。
5. **[Save (保存)]** をクリックします。

## Eメールアドレスをセットアップする

1. 作成したサービスの名前をクリックし、 **[New Email Address (新規Eメールアドレス)]** をクリックします。
2. Eメールアドレスにお好みの名前を付けます。(例: IT\_Support)。
3. **[Email Address (Eメールアドレス)]** フィールドに **ITSupport** と入力します。
4. **[Active (有効)]** チェックボックスがオンになっていることを確認します。
5. 会社のEメールのドメイン名を入力します。(例: company.org, my.company.org) **[Save (保存)]** をクリックします。

**Eメールアドレスのセクション**に、作成したEメールアドレスが表示されます。このアドレスにEメールが送信されると、ITチケットが自動的に作成されます。

## 詳細情報

[Apex Developer Guide: Apex Email Service](#)

[Enhance Salesforce with Code: Email Services](#)

## 既知のエラーとサービスナレッジの公開ワークフローを作成する

既知のエラーまたはサービスナレッジ記事を作成することで、問題を文書化することができます。記事は、その問題に関連付けられているすべての案件に添付されます。デフォルトでは、これらのナレッジ記事はドラフト状態であるため、記事の作成者だけがアクセスすることができます。すべてのITエージェントと従業員がこれらの記事にアクセスできるようにするには、ワークフローとナレッジアクションを作成して、記事が作成されたときに既知のエラーの記事が自動的に公開するようにします。



1. 記事を公開するナレッジアクションを作成します。  
詳細情報: [Salesforceヘルプ: ナレッジのワークフローアクションを作成する](#)
2. レコードの種類が既知のエラーまたはサービスナレッジのナレッジ記事が作成されたときに実行するワークフロールールを作成します。  
詳細情報: [Salesforceヘルプ: 記事のワークフローと承認](#)
3. 記事を自動的に公開するナレッジアクションを使用するようにワークフロールールのアクションを設定します。

## (任意) マイルストーンとキュー、割り当てルール、承認をカスタマイズする

Service Cloudでマイルストーン、キュー、割り当てルールを利用することで、IT案件管理でより高度なワークフローを定義することができます。

これらのワークフローの動作のカスタマイズについては、Service Cloudのマニュアルの関連情報を参照してください。

- マイルストーンを設定します。マイルストーンとは、最初の応答や案件解決時間など、サポートプロセスで必要とされる時間に依存する手順のことです。エージェントが正しくかつ時間通りに確実にサポート記録を解決できるように資格付与プロセスにマイルストーンを追加します。

マイルストーンは、サービスレベル合意事項(SLA)のIT Service Center名です。マイルストーンを設定することはSLAを定義するのと同じことです。

詳細情報: [Service Cloudドキュメント: マイルストーン](#)

- ワークロードを共有するチーム向けに記録の優先順位付けと配布、割り当てに使用するキューをセットアップします。リストビューからキューにアクセスします。キューのメンバーはキューに入って、任意の記録の所有権を取得できます。IT Service Centerでは次のキューが定義されています

- 案件管理 - ITデフォルト
- 案件管理 - ITエスカレーション
- 案件管理のCAB

詳細情報: [Service Cloudドキュメント: キューを設定する](#)

- リードや案件の処理方法を決定する条件を定義する割り当てルールを設定します。ルールで指定されたユーザまたはキューにリードおよび案件が割り当てられます。

詳細情報: [Service Cloudドキュメント: 割り当てルールを設定する](#)

- 変更案件の解決に関するビジネスプロセスを定義するITSC - **変更承認**プロセスを編集する。ITSC - Change Approval (**変更承認**)プロセスは、IT Service Centerに付属していて、デフォルトで使用されます。

詳細情報: [Service Cloudドキュメント: 承認プロセスをセットアップする](#)

# IT Service Centerを管理する

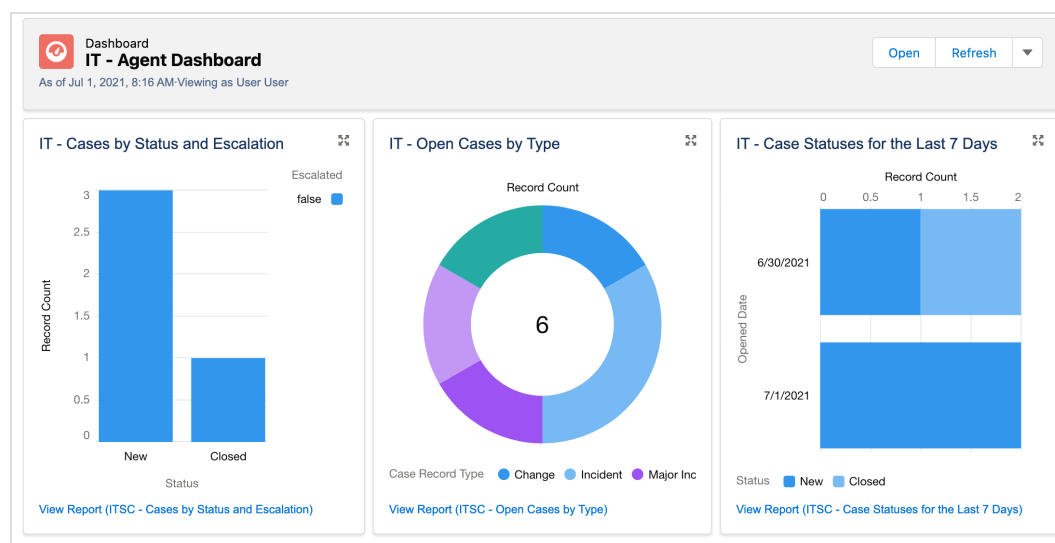
ダッシュボードや変更カレンダーおよびリスクの設定、CMDB、ワークフローなど、ITエージェントでIT Service Centerで使用できる方法をカスタマイズすることができます。

## ITエージェントダッシュボードを表示およびカスタマイズする

ITエージェントのダッシュボードをカスタマイズして、作業の管理に役立つレポートを含めることができます。

### ITエージェントダッシュボードを表示する

IT Service Centerを開くと、ホームページにITエージェントダッシュボードが表示されます。



### ITエージェントダッシュボードをカスタマイズする

ITエージェントダッシュボードをカスタマイズして、IT Service Centerに付属するデフォルトのレポートなど、さまざまなレポートを含めることができます。

1. ホームページで **[Open (開く)]** をクリックして、ダッシュボード専用のビューを開きます。**[Edit (編集)]** をクリックします。
2. ダッシュボード内の既存のコンポーネントを移動、編集、およびカスタマイズします。他のレポートをダッシュボードに追加するには、**[+Component (+コンポーネント)]** をクリックします。
3. 変更を保存します。

## 変更管理設定を更新する

変更カレンダーの色やイベントの種類を更新し、変更案件のリスクスコアの計算方法を設定できます。

## ユーザのアクセス権限

| 必要なユーザアクセス権限      |                                                                                   |
|-------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|
| 変更カレンダーとリスク設定の設定: | IT Service Centerアプリ管理者、IT Service Centerアプリユーザ、変更カレンダー基本アクセス、変更カレンダー管理者アクセス権限セット |

### 変更カレンダーをカスタマイズする

変更カレンダーの色をカスタマイズし、カスタムイベントを追加できます。

デフォルトでは、次のイベントタイプが含まれます。

- Freeze (固定): 変更不可の予定時刻
- Change (変更): 変更案件に添付された更新
- Change window (変更時間枠): 変更の発生が許容される時間
- Outage (機能停止): システムが使用不可になる予定時刻

1. IT Service Centerメニューで、[Settings (設定)] をクリックし、次に [Change Management (変更管理)] タブをクリックします。
2. 各イベントタイプの色を更新するか、イベントタイプをリストに追加します。
3. [Save (保存)] をクリックします。
4. 変更カレンダーで更新を表示するには、IT Service Centerメニューに移動し、[Change Calendar (変更カレンダー)] をクリックします。

### リスクスコアをカスタマイズする

変更案件のリスクスコアは、変更マネージャが変更を加えることで生じる可能性がある潜在的リスクを決定するのに役立つことができます。

1. IT Service Centerメニューで、[Settings (設定)] をクリックし、次に [Change Management (変更管理)] タブをクリックします。
2. リスクスコアの計算に使用するフィールドを決定します。リストされたフィールドは変更案件に関連付けられており、ユーザが案件を開くときにリストから値を選択する候補リストデータ型になっています。計算に含めるフィールドを [Selected (選択済み)] 列に移動します。
3. 選択した各フィールド値のリスクスコアを定義します。エンドユーザがこれらのフィールドに選択した値は、リスクスコアを決定するために合計されます。この例では、ユーザが変更案件を開き、[SLA Violation (SLA違反)] で [Yes (はい)] を選択して、[Category (カテゴリ)] で [Database (データベース)] を選択した場合、対応する値(1+5)によりリスクスコアは6になります。この数値スコアは、

変更案件には表示されません。考えられる各スコア値にリスクスコアのしきい値を割り当てる必要があります。

Define risk scores for field values. ⓘ

SLA Violation

\* No

0

\* Yes

1

Category

\* Software

2

\* Hardware

3

\* Network

3

\* Database

5

\* Other

1

Define risk score thresholds. ⓘ

● High

5-6

● Medium

3-4

● Low

1-2

● None

Minimum Score

1

Maximum Score

6

Save

4. リスクスコアのしきい値を定義します。各しきい値には数値または範囲を割り当てることができます。しきい値は、案件に表示される値で、この例ではリスクスコアは高になっています。

© 2021 Tanium Inc. All Rights Reserved

45ページ

## CMDBの設定アイテムを管理する

設定アイテム(CI)は、ITサービスを提供するために管理する必要があるコンポーネントです。デフォルトでは、CIはTaaSでホストされているCMDBサービスからSalesforceにスケジュールされた間隔でインポートされます。また、IT Service Centerで設定アイテムを作成して、SalesforceとCMDBとの間で設定アイテムの同期をとることもできます。

### ユーザのアクセス権限

| 必要なユーザアクセス権限 |                                           |
|--------------|-------------------------------------------|
| 設定アイテムの作成:   | IT Service CenterのCMDBマネージャアクセス権限 セットグループ |

このリリースでは、IT Service CenterでCIを作成および表示できます。CIを編集すると、CMDBからデータをインポートする同期プロセスによって変更が上書きされます。この問題が解決されるまでは、「[IT Service Centerで権限を割り当てる - 30ページ](#)」を参照し、デフォルトプロファイルにあるAssetオブジェクトへのアクセス権を削除し、作成および読み取りアクセス権を付与するアクセス権限セットグループを割り当ててください。ただし、Assetオブジェクトに対する編集、削除、変更権限は制限します。

### 設定アイテムを表示する

CMDBからインポートされた設定アイテムと、IT Service Centerで作成したカスタム設定アイテムを表示することができます。

1. IT Service Centerのメニューで **[Assets (IT資産)]** をクリックします。
2. **[All Configuration Items (すべての設定アイテム)]** リストビューを開きます。

### 設定アイテムクラスを表示する

設定アイテムクラスには、たとえば、デバイスタイプ(ノートパソコン、サーバ)などのカスタムフィールドがあり、Taniumからインポートされます。

1. IT Service Centerメニューで、**[Configuration Item Classes (設定アイテムクラス)]** をクリックします。
2. **[All Classes (すべてのクラス)]** リストビューを開きます。

### カスタム設定アイテムを作成する

IT Service Centerで設定アイテムを追加して、CMDBにインポートすることができます。これらの設定アイテムは、定義された間隔で同期されます。同期設定を更新するには、「[CMDBデータの同期を設定する - 28ページ](#)」を参照してください。

1. IT Service Centerのメニューで **[Assets (IT資産)]** をクリックします。
2. **[New Configuration Item (新規設定アイテム)]** をクリックします。

[Assets (IT資産)] ページで **[New (新規)]** をクリックすると、標準のSalesforceのAssetオブジェクトが作成されます。この種のIT資産はCI情報が含まれず、Taniumと同期されておらず、通常は、IT関連以外の物理的なIT資産の追跡に使用されます。**[New (新規)]** ボタンを削除するには、「[Assetリストビューページに新規設定アイテムボタンを追加する - 39ページ](#)」を参照してください。

3. 設定アイテムの名前と説明、クラスを追加します。
4. CIの関係を作成するには、**[Add Relationship (関係の追加)]** をクリックします。関係の種類(親/子、ピアツーピア、インストール場所など)、設定アイテムクラス、追加する設定アイテムを選択します。変更を保存します。

CMDBとの同期後にCIを編集すると、その変更は次回のCMDB同期プロセスで上書きされます。

## (任意) 案件テンプレートを変更する

IT Service Centerには、案件を作成した時に表示するフィールドを定義する標準の案件テンプレートが含まれています。案件テンプレートを使用すると、繰り返し案件に対するレコードの作成を合理化できます。標準テンプレートでは、フィールドの表示/非表示を調整できますが、フィールドを追加および削除することはできません。フィールドをカスタマイズするには、カスタム案件テンプレートを作成します。

### 標準テンプレートをカスタマイズする

標準テンプレートを変更することはできませんが、テンプレートの内容を表示して、表示するフィールドを選択することはできます。

1. IT Service Centerメニューで **[Case Templates (案件テンプレート)]** > **[template\_name]** をクリックします。
2. 項目ごとに **[Visible (表示)]** を選択します。
3. 案件作成画面をプレビューするには、**[Preview (プレビュー)]** をクリックします。テンプレートからテスト案件を作成するには、**[Create (作成)]** をクリックします。
4. **[Save (保存)]** をクリックします。

### カスタム案件テンプレートを作成する

カスタム案件テンプレートを使用して、月次や週次の案件変更など、繰り返し可能案件をカスタマイズできます。

1. IT Service Centerメニューで **[Case Templates (案件テンプレート)]** > **[Custom (カスタム)]** > **[New (新規)]** をクリックします。
2. 既存の案件テンプレートから開始する場合は、**[Choose Existing Config (既存の設定の選択)]** からその案件テンプレートを選択し、次に **[Copy Configuration (設定のコピー)]** をクリックします。
3. 案件テンプレート名を指定し、使用可能リストのフィールドを選択済みリストに追加します。
4. 項目ごとに **[Visible (表示)]** を選択します。
5. 案件作成画面をプレビューするには、**[Preview (プレビュー)]** をクリックします。

6. テンプレートから案件を作成するには、[Create (作成)] をクリックします。
7. [Save (保存)] をクリックします。標準テンプレートのデフォルトのテンプレートとしてこのカスタム案件テンプレートを設定するには、デフォルトのテンプレートとしてテンプレートを追加します。

## デフォルトのテンプレートを設定する

標準テンプレートをカスタムテンプレートで上書きします。カスタムテンプレートが必要です。1つのカスタムテンプレートを使用して、複数の標準テンプレートを上書きできます。

1. IT Service Centerメニューで [Case Templates (案件テンプレート)] > [Default (デフォルト)] > [Add Default (デフォルトの追加)] をクリックします。
2. カスタムテンプレートを選択して、上書きする標準テンプレートを選択します。[Save (保存)] をクリックします。

## (任意) 関連付けを設定する

ユーザが案件とIT資産を関連付けることができる案件のステータスを設定することができます。たとえば、終了処理済みまたは解決済みなどの、完了ステータスの案件にIT資産を関連付ける機能を無効にしたい場合があります。

1. IT Service Centerメニューで [Settings (設定)] をクリックします。[General (全般)] タブに移動します。
2. 案件またはIT資産の関連付けを無効にするには、ステータスを [Disable for (無効)] 列に移動します。
3. 変更を保存します。

## フローを利用してIT Service Centerを自動化する

フローを利用して、一連の条件に基づいてパッケージやソフトウェアのデプロイなどの特定のITタスクを自動化することができます。

### デフォルトのフロー

IT Service Centerには、デフォルトで以下のフローが含まれています。[Setup (セットアップ)] からフローを編集するには、[Quick Find (クイック検索)] ボックスに  フローを入力し、[Flows (フロー)] を選択します。

#### ITSC - 案件の自動終了

午前12時にトリガーされ、過去7日間に解決されたすべてのインシデントとリクエストを終了するアクション。

#### ITSC - Case Notifications (案件の通知)

問題案件のステータスが変更されたときにトリガーされるアクションで、関連するインシデント案件についてユーザに通知する電子メールを送信します。

#### ITSC - 案件所有者の変更

インシデントまたはリクエストの案件記録が保存されたときにトリガーされるアクション。案件の所有者が変更されると、このアクションによって案件のステータスが「Transferred (転送済み)」に設定されます。

## ITSC - 変更の承認

変更案件記録が保存され、送信して承認待ちになった後にトリガーされるアクション。

## ITSC - 案件を既知のエラーに設定

既知のエラーが作成されたとときにトリガーされるアクションで、問題案件のステータスを **[Known Problem (既知の問題)]** に変更します。

## ITSC - Share Comments (コメントの共有)

インシデントステータスが解決済みに変更されたときにトリガーされるアクションで、解決済みのインシデントから関連するインシデントにコメントをコピーします。

## フローのアクション

IT Service Centerがインストールされていると、次のフローアクションを使用してフローを作成できます。

### 現在のフィードに関連する案件にコピーする

Chatterフィードコメントに関連する案件にコピーします。

### ユーザ別のプライマリIT資産を検索する

IT資産およびプライマリユーザとして指定メールアドレスを示す基本情報からなるリストが返されます。

### パッケージをデプロイする

TaniumパッケージをIT資産にデプロイします。通常、このパッケージには、TaniumアクションとしてIT資産に実行されるスクリプトと一連のファイルが含まれます。

### ソフトウェアデプロイの管理

指定IT資産のソフトウェアパッケージをインストール、更新、または削除します。

### IT資産情報のクエリ

選択IT資産のフィールド値が返されます。

### 適用可能なソフトウェアを検索する

選択したIT資産で使用可能なソフトウェアアップデート情報を提供します。

### 関連する案件の所有者に電子メールを送信する

関連する案件の所有者に電子メールを送信します。



## IT Service Centerでフローを作成する

1. [Setup (セットアップ)] から[Process Automation (プロセス自動化)] > [Flows (フロー)] > [New Flow (新しいフロー)] に移動します。
2. フローに使用するトリガーの種類を選択します。テスト目的の場合は、[Autolaunched Flow (No Trigger)(自動起動フロー(トリガーなし))]を選択します。
3. アクションをフローにドラッグします。[IT Service Center] をクリックすると、使用可能なアクションを確認できます。

詳細情報:

[ビジネスプロセスを自動化する: フロー](#)

## ログメッセージを表示する

案件で実行されたアクションなどの、IT Service Centerのメッセージログを表示します。

### ログを設定する

ログが過剰に収集されないようにするには、保持とクリーンアッププロセスを設定します。

1. IT Service Centerメニューから [Settings (設定)] に移動します。[Logging (ログ)] をクリックします。
2. 毎日のログのクリーンアップを実行する時間と、ログを保持する日数を設定します。ログがログ保持設定よりも古くなると、クリーンアップジョブの実行中に削除されます。

### 案件のアクションを表示する

ソフトウェアのデプロイ、IT資産の再起動、プロセスの終了、プロセスの開始および停止などの、案件から実行できるアクションは記録されます。

- IT Service Centerが管理するすべてのIT資産に対して実行されたすべてのアクションを表示するには、IT Service Centerメニューに移動し、[Case Actions (案件のアクション)] をクリックします。
- 個別案件のアクションを表示するには、[Recent Activity (最近のアクティビティ)] ペインに移動します。

### ログの記録内容を表示する

バックグラウンド処理やスケジュールされたジョブのログなどのサービスログを表示するには、IT Service Centerメニューに移動し、[Case Actions (案件のアクション)] をクリックします。

例

**タイトル**が EndpointToAssetTransformer.transformMergeManyで、**理由**が Found more than 1 Asset with the same TaniumAssetId\_cの ログレコードは、同期プロセス中に重複が原因でスキップされたカスタム設定アイテムがあったことを示しています。

# 関連情報：案件のレイアウト

## インシデント

ITSC - Incident Request Layout

Custom Console ComponentsMini Page LayoutMini Console ViewVideo TutorialHelp for this Page

SaveQuick SavePreview As...CancelUndoRedoLayout Properties

Fields

ButtonsQuick ActionsMobile & Lightning ActionsExpanded LookupsRelated ListsReport Charts

Quick FindField Name

Section

Blank Space

Account Name

Asset

Benefits

Business Hours

Business Risks

CAB Note

Case Number

Case Origin

Case Owner

Case Reason

Case Record Type

Case Source

Category

Change Description

Change Effort

Change Impact

Change Owner

Change Plan

Change Type

Closed When Created

Contact Email

Contact Fax

Contact Mobile

Contact Name

Contact Phone

Created By

Case Sample

Highlights Panel

Contact Name

Sample Text

Subject

Sample Text

Description

Sample Text

Impact

Sample Text

Urgency

Sample Text

Quick Actions in the Salesforce Classic

Publisher

PostFileMobile Smart ActionsThanksLinkPollQuestionNew Note

Salesforce Mobile and Lightning Experience

Actions

PostCreate Service KnowledgeFileNew TaskEscalationResolve CaseEditChange OwnerMerge CasesCloneDeleteSharingClose CasePrintable View

Case Detail

Standard Buttons

EditDeleteChange OwnerAcceptClose CaseCloneSharingSharing HierarchyPrintable ViewMerge Cases

Get Alerts

Custom Buttons

User Information

Contact Name

Sample Text

Primary Configuration Item

Sample Text

Category

Sample Text

Case Owner

Sample Text

Service Provider

Sample Text

Subcategory

Sample Text

Case Information

Status

Sample Text

Subject

Sample Text

Date/Time Opened

7/21/2021, 11:31 AM

Case Origin

Sample Text

Case Description (Header not visible)

Description

Sample Text

Case Diagnostics

Diagnostics

Sample Text

Case Prioritization

Impact

Sample Text

Manual priority

✓

Urgency

Sample Text

Priority

Sample Text

Resolution Information

Resolution Type

Sample Text

Resolution Details

Sample Text

Miscellaneous

Web Email

sarah.sample@company.com

Custom Links (Header visible on detail only)

# 重大インシデント

ITSC - Major Incident Layout

Custom Console ComponentsMini Page LayoutMini Console ViewVideo TutorialHelp for this Page

SaveQuick SavePreview As...CancelUndoRedoLayout Properties

Fields

ButtonsQuick ActionsMobile & Lightning ActionsExpanded LookupsRelated ListsReport Charts

Quick FindField Name

|              |                |             |                    |               |                     |                |
|--------------|----------------|-------------|--------------------|---------------|---------------------|----------------|
| Section      | Benefits       | Case Number | Case Record Type   | Change Effort | Change Type         | Contact Mobile |
| Blank Space  | Business Hours | Case Origin | Case Source        | Change Impact | Closed When Created | Contact Name   |
| Account Name | Business Risks | Case Owner  | Category           | Change Owner  | Contact Email       | Contact Phone  |
| Asset        | CAB Note       | Case Reason | Change Description | Change Plan   | Contact Fax         | Created By     |

Case Sample

Highlights Panel

Customize the highlights panel for this page layout...

Quick Actions in the Salesforce Classic

Publisher

Actions in this section are currently inherited from the global publisher layout. You can [override the global publisher layout](#) to set a customized list of actions for the publisher on pages that use this layout.

Salesforce Mobile and Lightning Experience

Actions

PostCreate Service KnowledgeFileNew TaskEscalationResolve CaseEditChange OwnerMerge CasesCloneDeleteSharingClose CasePrintable View

Case Detail

Standard Buttons

EditDeleteChange OwnerAcceptClose CaseCloneSharingSharing HierarchyPrintable ViewMerge CasesStart ConversationGet Alerts

Custom Buttons

Major Incident Details

★ SubjectSample Text

★ DescriptionSample Text

★ Impact DetailsSample Text

Reported Date Time7/21/2021, 11:37 AM

Reported BySample Text

Major Incident ManagerSample Text

Case Information

Case OwnerSample Text

Service ProviderSample Text

CategorySample Text

SubcategorySample Text

★ StatusSample Text

Primary Configuration ItemSample Text

Case Prioritization

★ ImpactSample Text

Manual priority✓

UrgencySample Text

PrioritySample Text

Resolution Information

Resolution TypeSample Text

Resolution DetailsSample Text

Salesforce Details

★ Contact NameSample Text

Case OriginSample Text

Web Emailsarah.sample@company.com

Custom Links (Header visible on detail only)

© 2021 Tanium Inc. All Rights Reserved

52ページ

# 変更

ITSC - Change Layout

Custom Console ComponentsMini Page LayoutMini Console ViewVideo TutorialHelp for this Page

SaveQuick SavePreview As...CancelUndoRedoLayout Properties

Fields

ButtonsQuick ActionsMobile & Lightning ActionsExpanded LookupsRelated ListsReport Charts

Quick FindField Name\*

|              |                |             |                    |               |                     |                |
|--------------|----------------|-------------|--------------------|---------------|---------------------|----------------|
| Section      | Benefits       | Case Number | Case Record Type   | Change Effort | Change Type         | Contact Mobile |
| Blank Space  | Business Hours | Case Origin | Case Source        | Change Impact | Closed When Created | Contact Name   |
| Account Name | Business Risks | Case Owner  | Category           | Change Owner  | Contact Email       | Contact Phone  |
| Asset        | CAB Note       | Case Reason | Change Description | Change Plan   | Contact Fax         | Created By     |

Case Sample

Highlights Panel

Contact NameSample Text

SubjectSample TextDescriptionSample Text

Quick Actions in the Salesforce Classic

Publisher

Actions in this section are currently inherited from the global publisher layout. You can [override the global publisher layout](#) to set a customized list of actions for the publisher on pages that use this layout.

Salesforce Mobile and Lightning Experience

Actions

PostCreate Service KnowledgeFileNew TaskEditChange OwnerMerge CasesCloneDelete

SharingClose CasePrintable View

Case Detail

Standard Buttons

EditDeleteChange OwnerAcceptClose CaseCloneSharingSharing HierarchySubmit for Approval

Printable ViewMerge CasesGet Alerts

Custom Buttons

Change Information

Contact NameSample TextService ProviderSample TextSubjectSample TextDescriptionSample Text

StatusSample TextSubcategorySample TextCategorySample Text

Change Details

Case OwnerSample TextPlanned Start Date Time7/22/2021, 7:17 AMPlanned End Date Time7/22/2021, 7:17 AM

Change Details Extended (Header not visible)

Change DescriptionSample TextCAB NoteSample Text

Execution

Rollback PlanSample TextTest PlanSample TextDeployment PlanSample Text

Risk Assessment

Change ImpactSample TextImpact DetailsSample TextRisk LevelSample TextRisk DetailsSample Text

Case Prioritization

ImpactSample TextManual priorityUrgencySample TextPrioritySample Text

Case Description (Header not visible)

Case Information

Date/Time Opened7/22/2021, 7:17 AMChange TypeSample Text

Miscellaneous

Web Emailsarah.sample@company.comCase OriginSample Text

Custom Links (Header visible on detail only)

© 2021 Tanium Inc. All Rights Reserved

53ページ

# 問題

ITSC - Problem Layout

Custom Console ComponentsMini Page LayoutMini Console ViewVideo TutorialHelp for this Page

SaveQuick SavePreview As...CancelUndoRedoLayout Properties

Fields

ButtonsQuick ActionsMobile & Lightning ActionsExpanded LookupsRelated ListsReport Charts

Quick FindField Name\*

|              |                |             |                    |               |                     |                |
|--------------|----------------|-------------|--------------------|---------------|---------------------|----------------|
| Section      | Benefits       | Case Number | Case Record Type   | Change Effort | Change Type         | Contact Mobile |
| Blank Space  | Business Hours | Case Origin | Case Source        | Change Impact | Closed When Created | Contact Name   |
| Account Name | Business Risks | Case Owner  | Category           | Change Owner  | Contact Email       | Contact Phone  |
| Asset        | CAB Note       | Case Reason | Change Description | Change Plan   | Contact Fax         | Created By     |

Case Sample

Highlights Panel

Contact NameSample Text

SubjectSample Text

DescriptionSample Text

Quick Actions in the Salesforce Classic

Publisher

Actions in this section are currently inherited from the global publisher layout. You can [override the global publisher layout](#) to set a customized list of actions for the publisher on pages that use this layout.

Salesforce Mobile and Lightning Experience

Actions

PostCreate Known ErrorCreate Service KnowledgeFileNew TaskResolve CaseNew ChangeEdit

Change OwnerMerge CasesCloneDeleteSharingClose CasePrintable View

Case Detail

Standard Buttons

EditDeleteChange OwnerAcceptClose CaseCloneSharingSharing HierarchySubmit for Approval

Printable ViewMerge CasesGet Alerts

Custom Buttons

Problem Information

Contact NameStatusPrimary ConfigurationItemProblem ManagerSubjectDescription

Sample TextSample TextSample TextSample TextSample TextSample Text

Case OwnerService ProviderCategorySubcategoryDue Date

Sample TextSample TextSample TextSample Text7/21/2021, 11:59 AM

Problem Details

Workaround DetailsSymptomsDiagnosticsRoot CauseImpact DetailsRisk DetailsProblem Source

Sample TextSample TextSample TextSample TextSample TextSample TextSample Text

Case Prioritization

ImpactManual priority

Sample Text✓

UrgencyPriority

Sample TextSample Text

Known Error Details

Known Error

Sample Text

Resolution Information

Resolution TypeResolution Details

Sample TextSample Text

Miscellaneous

Case OriginWeb Email

Sample Textsarah.sample@company.com

Custom Links

(Header visible on detail only)

# IT Service Center ユーザガイド

バージョン 1.17.0

9月 01, 2021

この文書の内容は予告なく変更されることがあります。また、本書に記載の内容は「現状のまま」提供されており、正確性には万全を期しておりますが、Taniumの顧客販売契約に規定されている保証を除き、明示または暗黙を問わずいかなる保証もしません。別段の規定がない限り、Taniumはいかなる責任も負いません。Taniumおよびそのサプライヤは、Tanium Inc.がかかる損害の可能性を事前に通知されていたとしても、本書の使用または使用できないことから生じる、利益損失やデータ損失をはじめとする間接的損害や特別損害、結果的損害、および付随的損害に対して一切の責任を負いません。

本書で使用されているIPアドレスは、実際のアドレスであることを意図していません。本書に記載されている例、コマンド表示出力、ネットワークポロジ図、およびその他の図は、例示の目的にのみ使用されています。例示コンテンツに実際のIPアドレスが使用されていたとしても、特別な意図はなく、偶然です。

最新のTanium製品のマニュアルについては、<https://docs.tanium.com> を参照してください。

この文書には、第三者が提供するコンテンツや製品（ハードウェアおよびソフトウェアを含む）、サービス（「第三者のアイテム」）に対するアクセス手段や、第三者のそうした情報そのものが含まれていることがあります。Tanium Inc.およびその関連会社は、(i)それらの第三者のアイテムに対して責任を負うものではなく、第三者のアイテムに関するすべての保証および責任を明示的に放棄し、(ii)お客様とTaniumとの間の有効な契約に明記されているのでない限り、かかる第三者のアイテムへのアクセスや、利用に起因する損失、費用または損害について責任を負いません。

また、この文書は、特定の第三者のアイテムの使用やTanium製品との組み合わせを求めるものでも、想定するものでもありません。そのような組み合わせによって生じた知的財産権の侵害について、Taniumおよびその関連会社は一切責任を負いません。第三者のアイテムとTanium製品の組み合わせが適切であるかどうか、また第三者の知的財産権を侵害しないかどうかの判定の責任はTaniumではなくお客様にあります。

Taniumは、Tanium Softwareの操作をより直感的にして、成功までの時間を短縮できるよう最高のアクセシビリティ基準の達成に全力で取り組んでいます。高いアクセシビリティ基準を確保するため、Taniumは米国連邦規則、特に1998年のリハビリテーション法の第508項に準拠しています。当社は、長年にわたって製品開発の過程でサードパーティのアクセシビリティ評価を実施してきました。最近では2019年9月、すべての主要製品モジュールについてWCAG 2.1/VPAT 2.3規格に対する包括的な監査を終了しました。Taniumは、見込み客を含むあらゆるお客様が大規模なソリューション計画立案プロセスの一環としてモジュール単位でVPATレポートを入手できるようにします。

新製品や新機能が続々と提供中、Taniumはテストを実施することでアクセシビリティ指針の徹底を図ります。Taniumは、問題の重要度と変更の範囲を踏まえ、実現可能な範囲でこの徹底に最大限の努力をすることをお約束します。これらの目標は、当社の既存のリソースとともに納品が計画されている機能およびリリースにも組み込まれます。

Taniumは、お客様がご使用のTaniumモジュールと有用な技術要件に基づいてソリューションを使いやすくすることに関するお客様のご意見・ご要望をお待ちしています。Taniumのカスタマーコミュニティにとってアクセシビリティ要件は重要であり、当社は全体的な製品のロードマップの中でそうした要件に対する遵守を優先させることをお約束します。Taniumは進捗および重要事項に対する透明性を維持し、この取り組みに関するご意見・ご質問を歓迎します。詳細は、営業担当者に直接、またはTaniumサポート（[support@tanium.com](mailto:support@tanium.com)または[accessibility@tanium.com](mailto:accessibility@tanium.com)）にEメールでお問い合わせください。

Taniumは米国およびその他の国におけるTanium, Inc.の商標です。記載されているその他の社名、製品名、サービス名は各社の商標または登録商標です。

© 2021 Tanium Inc. All rights reserved.

# 目次

---

|                                              |    |
|----------------------------------------------|----|
| 本文書について .....                                | 6  |
| IT Service Centerの概要 .....                   | 7  |
| 案件の管理と措置 .....                               | 7  |
| CMDBでリアルタイムのIT資産データを管理する .....               | 7  |
| 設定アイテム .....                                 | 7  |
| 設定アイテムのクラス .....                             | 8  |
| Tanium as a Service .....                    | 8  |
| Work.comの概要 .....                            | 8  |
| Employee Workspaceについて .....                 | 8  |
| 詳細情報: .....                                  | 8  |
| Employee Conciergeについて .....                 | 8  |
| 詳細情報: .....                                  | 8  |
| サポートされている言語 .....                            | 9  |
| 組織効果の達成 .....                                | 10 |
| 戦略的計画 .....                                  | 10 |
| RACIチャート .....                               | 10 |
| 組織の連携 .....                                  | 11 |
| 運用指標 .....                                   | 12 |
| IT Service Centerでのインシデント管理とサービス依頼の達成度 ..... | 12 |
| ベンチマーク指標 .....                               | 12 |
| Tanium as a Serviceで認証する .....               | 16 |
| IT案件を管理する .....                              | 17 |
| ITエージェントダッシュボードを表示する .....                   | 17 |
| 案件を表示する .....                                | 17 |
| インシデント .....                                 | 17 |
| インシデント案件 .....                               | 18 |
| 重要インシデント .....                               | 18 |

---



---

|                              |    |
|------------------------------|----|
| 重大インシデント案件について .....         | 18 |
| 重大インシデントを作成する .....          | 18 |
| 問題 .....                     | 18 |
| 問題案件 .....                   | 19 |
| 既知のエラーまたはサービスナレッジを作成する ..... | 19 |
| 変更 .....                     | 19 |
| ユーザのアクセス権限 .....             | 19 |
| 変更案件 .....                   | 20 |
| 変更案件を作成する .....              | 20 |
| スケジュールの競合を解決する .....         | 20 |
| リスクを評価する .....               | 20 |
| 変更カレンダーを管理する .....           | 20 |
| 変更カレンダーを表示する .....           | 20 |
| 変更カレンダーにイベントを追加する .....      | 20 |
| 変更管理ルールを設定する .....           | 21 |
| 依頼 .....                     | 21 |
| 依頼案件 .....                   | 21 |
| 依頼を作成する .....                | 21 |
| 案件を更新する .....                | 22 |
| 案件所有者を変更する .....             | 22 |
| 記録の種類を変更する .....             | 22 |
| 案件をエスカレートする .....            | 22 |
| ファイルを添付する .....              | 22 |
| アクティビティを追跡する .....           | 22 |
| 案件のアクティビティを表示する .....        | 22 |
| 案件にコメントする .....              | 23 |
| 案件の更新をフォローする .....           | 23 |
| 関連作業を追跡する .....              | 23 |
| 範囲の詳細を展開する .....             | 23 |

---

---

|                                              |           |
|----------------------------------------------|-----------|
| タスクを追加する .....                               | 23        |
| 関連付けを追加する .....                              | 24        |
| 関連付けを削除する .....                              | 24        |
| 案件を解決する .....                                | 24        |
| 案件と関連するすべての案件を終了処理する .....                   | 24        |
| <b>設定アイテムを管理する .....</b>                     | <b>25</b> |
| 案件からプライマリCIの詳細を表示する .....                    | 25        |
| すべてのIT資産を表示する .....                          | 25        |
| <b>パフォーマンスを管理する .....</b>                    | <b>26</b> |
| 健全性イベントを確認する .....                           | 26        |
| オペレーティングシステムを再起動する .....                     | 27        |
| プロセスを終了する .....                              | 27        |
| システムサービスを管理する .....                          | 27        |
| <b>ソフトウェアをデプロイする .....</b>                   | <b>28</b> |
| 古いソフトウェアを管理する .....                          | 28        |
| 新しいソフトウェアをインストールする .....                     | 28        |
| ソフトウェアを削除する .....                            | 28        |
| <b>フローを利用してIT Service Centerを自動化する .....</b> | <b>29</b> |
| デフォルトのフロー .....                              | 29        |
| フローのアクション .....                              | 29        |
| IT Service Centerでフローを作成する .....             | 30        |
| 詳細情報: .....                                  | 30        |
| <b>IT Service Centerの指標を達成する .....</b>       | <b>31</b> |
| 平均解決時間( MTTR) .....                          | 31        |
| SLA準拠率 .....                                 | 31        |
| 自動解決されたチケット数 .....                           | 32        |
| チケットに基づくアクション数 .....                         | 32        |

# 本文書について

本書は、バージョン1.17.0用です。

IT Service Centerの管理ガイドおよびユーザガイドをダウンロードするには、「[IT Service Centerの文書](#)」を参照してください。

# IT Service Centerの概要

IT Service Centerを利用すると、ITチケット発行とタスクを1カ所に統合することでITサポート業務を合理化できます。

|                                                   |
|---------------------------------------------------|
| 対応: Lightning Experience                          |
| 対応: <b>Enterprise</b> および <b>Unlimited</b> エディション |
| IT Service Centerはアドオンライセンスの形式でご利用いただけます。         |

## 案件の管理と措置

ITエージェントは、IT Service Centerを離れることなく一般的なアクションをデプロイすることでサポートチケットをより迅速に解決できます。一般的なアクションには、以下があります。

- パフォーマンスイベントの見直し
- プロセスの終了
- システムサービスの開始と停止
- コンピュータの再起動
- ソフトウェアのインストール、更新、削除

たとえば、ソフトウェアの更新が必要なサポートチケットが開かれた場合、ITエージェントはIT Service Centerから数回クリックするだけで、ユーザのIT資産に更新をデプロイできます。また、同じソフトウェア更新を他の資産にプッシュする展開を作成することもできるため、他のユーザが同じ問題に対して重複チケットを開く可能性を低減できます。

## CMDBでリアルタイムのIT資産データを管理する

TaniumからIT Service Centerと設定管理データベース(CMDB)を統合して使用し、設定アイテムとコンポーネントをリアルタイムに管理および保存できます。設定アイテム(CI)は、ITサービスを提供するために管理する必要があるコンポーネントです。CIの真実の一元的な情報源を定義することにより、ITエージェントおよび設定マネージャは、サービス管理を改善し、変更管理に費やす時間を短縮し、監査、セキュリティ、コンプライアンスを改善できます。

### 設定アイテム

設定アイテムはIT資産に関連付けられ、ITによって管理され、ITサービスに使用されます。

設定アイテムは、Taniumが管理するCIIにすることも、TaniumのカスタムCIIにすることもできます。Taniumが管理するCIIは、Tanium ClientがインストールされているIT資産です。Taniumが管理するCIIに関する情報は、TaniumのCMDB サービスから得られます。Taniumで見つからなかった追加のCIIについては、SalesforceでTaniumのカスタムCIを作成でき、それらはCMDBと定期的に同期されます。

## 設定アイテムのクラス

設定アイテムクラスは、たとえば、デバイスタイプ(ノートパソコン、サーバ)など、Taniumに由来する設定アイテムの事前定義された分類です。

## Tanium as a Service

エンドユーザコンピュータに措置を講じる機能は、IT Service CenterとTanium as a Service (TaaS)との接続が確立されることによって実現されます。

Taniumプラットフォームは、エンドポイントに対する可視性と制御を提供します。Taniumにおいて、エンドポイントとは、Tanium Client サービスをインストールして実行できる任意のコンピュータまたはサーバを指します。標準的な問い合わせあるいはアドホッククエリに対し、Taniumはエンドポイントに関する静的リアルタイムデータと動的リアルタイムデータの両方を数秒内に発見、そして報告します。エンドポイントに関するデータの取得に加えて、環境を管理して安全を確保するためのアクションをデプロイできます。

IT Service Centerのオペレーションは、TaniumTM Discover、TaniumTM Deploy、およびTaniumTM PerformanceモジュールなどからなるTaaSへのAPI呼び出しによって実行されます。Taniumエンドポイントに関する選択されたデータは、SalesforceにAssetオブジェクトとして保存されます。Taniumが管理するエンドポイントに関する情報をSalesforceでIT資産として表示します。

## Work.comの概要

IT Service Centerは、Work.comソリューションスイートの一部です。Work.comは、どこからでも仕事ができる世界のための完全な従業員体験プラットフォームです。Work.comは、Salesforceプラットフォーム上に構築されており、従業員はどこからでも正常に仕事をすることができます。

IT Service Centerを購入すると、Employee WorkspaceおよびEmployee Conciergeも提供されます。これらの製品を使用すると、従業員はIT Service Centerで案件を開き、エージェントに送信することができます。

### Employee Workspaceについて

Employee Workspaceを使用すると、従業員に統合されたエクスペリエンスを提供し、従業員の生産性とコラボレーションを実現します。Employee Workspaceは、従業員がどこからでも仕事をするために必要なツールとリソースの中央ハブを提供します。

詳細情報:

[Work.comドキュメント: Employee Workspace](#)

### Employee Conciergeについて

Employee Conciergeは、Employee Workspaceの拡張機能であり、検索可能なナレッジベースとチケット発行システムを備えており、従業員は必要ときにソリューションを探し、サポートを受けることができます。

詳細情報:

[Work.comドキュメント: Employee Concierge](#)

## サポートされている言語

IT Service Centerのユーザインターフェイスは、以下の言語に翻訳されています。

- 中国語 - 簡体字: zh\_CN
- 中国語 - 繁体字: zh\_TW
- オランダ語: nl
- フランス語: fr
- ドイツ語: de
- イタリア語: it
- 日本語: ja
- 韓国語: ko
- ポルトガル語(ブラジル): pt\_BR
- スペイン語: es

# 組織効果の達成

IT Service Centerが提供する価値を最大化する4つの重要な組織ガバナンスのステップは次のとおりです。

- ・ 戦略的計画とビジネス目標を整合させる。「[戦略的計画 - 10ページ](#)」を参照してください。
- ・ 役割と責任を明確に定義する。「[RACIチャート - 10ページ](#)」を参照してください。
- ・ 運用の達成度を追跡する。「[運用指標 - 12ページ](#)」を参照してください。
- ・ 部署横断の連携を検証する。「[組織の連携 - 11ページ](#)」を参照してください。

## 戦略的計画

IT Service Centerを、組織におけるすべてのIT サービスマネジメント(ITSM)および従業員の経験活動の中心にある信頼できる唯一の情報源として位置づけるための戦略的ロードマップを策定します。従業員の業務とビジネス目標を連携させて、主要関係者の承認を得る必要があります。従業員の業務は主として以下から構成されます。

- ・ サービスレベル合意事項 (SLA) を更新し、サービスデスクおよび解決担当の全体にまたがる ITSM活動 (IT Service Centerではマイルストーンと呼ばれる) のための主要リソースに活動を合わせます。
- ・ サービスデスク内外での主要インシデント管理ワークフローの連携。
- ・ アクセスおよびトレーニングを必要とする主要担当者、および新規参加者をトレーニングするための現行の体制の確認。
- ・ IT Service Centerプログラムの体制を提供し、定期的に再評価し、組織目標と改善の機会を満たしているかどうかを判定します。プロセスおよび管理が徹底されていないと、問題が連鎖する可能性があります。
- ・ レポート要件の策定。解決担当チームやリーダー、関係者に応じて提供するレポートや情報を定義します。

## RACIチャート

RACIチャートは、「担当責任者 (Responsible)」「説明責任者 (Accountable)」「問い合わせ先 (Consulted)」「情報所有者 (Informed)」となるチームまたはリソースを定義し、IT Service Centerを介したITSMプログラムに参加するサービスデスクおよび解決担当チームにまたがる主要業務を説明する指針として機能します。組織の1つ1つに具体的なビジネスプロセスとIT組織の要求があります。次の表は、組織がインシデント管理およびサービスリクエストの履行に対して機能リソースを調整する方法に関するIT Service Centerの見方を表しています。ベースラインの一例としてご利用ください。

| タスク            | サービスデスク | サービスデスク管理 | 解決担当チーム | ユーザ | 根拠                                                                                      |
|----------------|---------|-----------|---------|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------|
| インシデントのログ記録と分類 | R       | -         | A       | I   | 一般に、サービスデスクがチケットを受け付け、チケットを解決するチームがチケットを適切に分類します。(場合によっては、サービスデスクがチケットの解決担当になることもあります。) |

| タスク           | サービスデスク | サービスデスク管理 | 解決担当チーム | ユーザ | 根拠                                                                               |
|---------------|---------|-----------|---------|-----|----------------------------------------------------------------------------------|
| インシデントの割り当て   | R       | I         | A       | -   | チケットのトラブルシューティングと解決を担当するチームが、インシデント管理を所有します。                                     |
| インシデントの調査と診断  | A       | I         | R       | C   | サービスデスクは、受信チケットの初期分析を実施します。これは、IT Service Centerがパターンを学習するのにも役立ちます。              |
| インシデントの解決と復旧  | I       | -         | A       | C/I | インシデントが発生すると、割り当てられた解決担当チームがサービス復旧を所有します。                                        |
| インシデントの見直しと終了 | R       | I         | A       | C/I | チケットが解決済みのマークが付けられると、ユーザはチケットが閉じられる前にそのことを確認できます。チケットの最終終了は自動処理され、解決担当チームが所有します。 |
| SLAの監視        | R       | A         | R       | -   | サービスデスク管理は、マイルストーン( SLA) が遵守されていることを確認し、必要とされる変更を決定する責任があります。                    |
| コンプライアンス対応    | -       | R         | A/I     | C/I | 解決担当チームは、監査の精査に耐えられるようチケットに十分な情報を追加する必要があります。経営管理者はこの監督をします。                     |

## インシデントのワークフロー

## 申請のワークフロー

## 組織の連携

成功している組織は、縦割りの部署を超えたITSMと従業員の取り組みの共通のプラットフォームとしてIT Service Center、そしてTaniumが提供するアクションを活用しています。Taniumは、セキュリティと運用、リスク/コンプライアンス担当チームが、統一された1つ



のプラットフォームが提供する一連の共通の事実に基づいて業務を行うことを可能にする共通のデータスキーマを提供します。このことはまた、Taniumプラットフォームから他のエンドポイントの既知の問題を軽減するための措置を講じるのに利用することができ、ユーザーの体験を充実させるとともに、以降のチケットが発行されるのを防ぐことができます。

組織の連携がとれず、IT Service Centerを利用したITSMの運用、従業員の業務、追加の措置に全力を注がなければ、問題解決や運用効果について、組織全体でデータセットの競合や大局的な見方の欠如が生まれることになります。

# 運用指標

## IT Service Centerでのインシデント管理とサービス依頼の達成度

ITSMプログラムの成功には、テクノロジーの運用実現と主要ベンチマーク指標を使用した測定の成功が必要です。IT Service Centerプログラムの運用達成度を測定し、成功に導く4つの主要プロセスは次のとおりです。

| プロセス   | 説明                                                                                       |
|--------|------------------------------------------------------------------------------------------|
| 使用法    | ITSMおよび従業員の業務のためにIT Service Centerを使用する方法とタイミング(例えば、単一の記録ツールか、数多くあるばらばらのツールの1として使用するかなど) |
| 自動化    | IT Service Centerの自動化度(自動チケット解決やチケットからの自動アクションなど)                                        |
| 機能的統合  | IT Service CenterとIT部門の解決担当グループ(運用、セキュリティ、サービスデスクなど)、および構成管理データベース(CMDB)などの外部ツールとの統合度    |
| レポート作成 | ITSC KPIレポートの自動化度と、さまざまなレポート対象者および関係者に対するレポートのカスタマイズ度                                    |

## ベンチマーク指標

IT Service Centerのインシデント管理とサービス依頼達成の主要プロセスに加え、IT Service Centerプロジェクトの運用達成度を最大にして成功を収めるための2つの主要なベンチマーク指標は次のとおりです。

| 経営陣の指標 | 平均解決時間(MTTR)                                                                | SLA準拠率                                  | 自動解決されたチケット数                                                                                                  | チケットに基づくアクション数                                                                             |
|--------|-----------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|
| 説明     | 開いたチケットを解決するのにかかった平均時間。この指標は、インシデントの重要度、解決担当チーム、または特定の個人などの追加の入力によって区分できます。 | 公表されているサービスレベル合意事項(SLA)の範囲に入る既決チケットの割合。 | エンドポイントの問題を予防解決するために、IT Service Centerでのアクションを使用して作成されたチケット数。これらチケットは、監査および変更管理の目的で記録を維持するために作成されて自動的に解決されます。 | IT Service Centerコンソールを使用して実行された全アクション数(エージェントによる実行)。この指標は、チームやアクションの種類などの追加データによって区分できます。 |

| 経営陣の指標       | 平均解決時間 (MTTR)                                            | SLA準拠率                             | 自動解決されたチケット数                                                                                                   | チケットに基づくアクション数                                                                                                                          |
|--------------|----------------------------------------------------------|------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| インストルメンテーション | インストルメンテーション(チケットに費やされた合計時間)/(特定期間内のチケット数)               | ブール値/率:(SLA達成 = はい)/総チケット数         | 特定時間枠での解決時間 = 0 のチケット数                                                                                         | 特定時間枠でのチケット内で実行されたアクション数(チケットの種類別)                                                                                                      |
| この指標が重要な理由   | 概してチケットの解決に要した実際の時間を測定することは、ITSMの有効性とユーザの満足度の重要な指標になります。 | 合意されたパフォーマンスベンチマークが達成されているかどうかの判定。 | IT Service Centerからソフトウェア配布などのアクションが実行されると、自動的に解決されるチケットが生成されます。それらチケットはそれぞれ防止されたインシデントであり、MTTRを短縮し、組織効果を高めます。 | チケットに基づくアクションを実行する能力は、IT Service Centerの重要な差別化要因です。チケットに基づくアクションを実行できるようにサポート要因をトレーニングすることで、MTTRを短縮し、ユーザ満足度を向上させ、将来のインシデントを防止することができます。 |

次の表を使用して、IT Service Centerに関する組織の成熟度を判定してください。

|      |        | レベル1<br>(要改善)                              | レベル2<br>(平均以下)                                    | レベル3<br>(平均)                                                  | レベル4<br>(平均以上)                                                                  | レベル5<br>(最適)                                                                  |
|------|--------|--------------------------------------------|---------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|
| プロセス | 使用法    | 明確な説明や一貫性なしに競合する複数のITSMツールを使用。すべての処置が事後対応。 | フレームワークを適用、一貫性のないプロセス。使用ITSMツールは組織全体で2つ以下。        | フレームワークを適用、繰り返し可能なプロセスあり。ITSMツールを一本化することで記録を体系化。              | フレームワークを適用、効果に関する定期的な見直しあり。ITSMツールを一本化。可能なかぎりプロセスを最適化および自動化。事後的サポートを予防的サポートで補完。 | ITSMツールの一本化により顧客中心のアジャイルなサービスを提供。繰り返し可能なプロセスを自動化し、定期的に測定して、KPIレポートに基づいて最適化。   |
|      | 自動化    | 自動化なし。すべてのチケットを手作業で解決。                     | チケットに基づいて実行できるアクションを理解し優先順位付け。定義済みKPIレポートに基づく自動化。 | 自動的なチケット解決を適切なRBACで保護。                                        | 一部チケットについて自動チケット作成と終了をプロセスに組み込み、変更管理で標準変更として追跡。                                 | 一部チケットについて自動チケット作成と終了をプロセスに組み込み、変更管理で標準変更として追跡。ワークフローに基づいてチケットルーティングの自動化度を向上。 |
|      | 機能的統合  | なし                                         | KPIのベースライン指標の入手に内部レポートを利用。                        | KPIレポートを作成。IT Service Centerを使ってチケット自動化を実現するためのサポート要員をトレーニング。 | KPIレポートを指定間隔で自動生成し、関係者に送信するよう設定。組織内の他の主要ツールと統合。                                 | リアルタイム監視により、問題が発生する可能性のあるサービスをアラートについて注意喚起(チケットスパイク)。                         |
|      | レポート作成 | レポートはその場限りのもので、指定KPIを積極的に測定していない。          | KPIは指定されているが、サービス提供の徹底するための追跡が不規則。                | 自動化: サービスデスク向けのみのKPIレポート。                                     | 自動化: IT部門のCIO/責任者、解決担当グループ、サービスデスクの主要関係者にKPIレポートを送信。                            | 自動化: IT部門のCIO/責任者、解決担当グループ、サービスデスクの主要関係者にそれぞれ向けにカスタマイズしたKPIレポートを送信。           |

|    |                    | レベル1<br>(要改善)    | レベル2<br>(平均以下)                   | レベル3<br>(平均)               | レベル4<br>(平均以上)                                                              | レベル5<br>(最適)                            |
|----|--------------------|------------------|----------------------------------|----------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|
| 指標 | 平均解決時間<br>(MTTR)   | 測定なし             | 全体として測定                          | チーム別に測定                    | チームと重要度<br>別に測定                                                             | チームと重要度、<br>チケットの種別<br>に測定              |
|    | SLAコンプライア<br>ンス率   | 測定なし - SLAな<br>し | 測定なし - SLO<br>(サービスレベル<br>目標)の導入 | > 50%                      | < 75%                                                                       | > 95%<br>SLAはインシデ<br>ントの重要度別<br>に測定、最適化 |
|    | 自動解決されたチ<br>ケット数   | 0～5%             | 5～10%                            | 10～15%                     | 15～20%                                                                      | 20～25%                                  |
|    | チケットに基づくア<br>クション数 | 0 - 設定なし         | 0 - 設定なし                         | 一部アクション、<br>サービスデスクに<br>限定 | すべての解決担<br>当グループにアク<br>セス権があるが、使<br>用可能なアクショ<br>ンのすべてが承<br>認されているわけ<br>ではない | 使用可能なすべ<br>てのアクションが<br>承認され、実行<br>可能    |

# Tanium as a Serviceで認証する

Tanium as a Service (TaaS)でSalesforceユーザIDを認証することで、IT Service CenterでIT資産を表示および操作するアクセス権限を付与することができます。

30日以上ログインしなかった場合は、この手順を繰り返す必要があります。

1. IT Service Centerを開くには、Salesforce orgにログインし、App Launcherを使用して**IT Service Center**を検索および選択します。
2. IT Service Centerメニューから、**[Settings (設定)] > [Tanium]** に移動します。
3. **[Initiate Current User Auth Flow (現在のユーザ認証フローを開始)]** をクリックします。
4. ポップアップしたページで **[Authorize (承認)]** をクリックします。
5. **[Current User Authorization (現在のユーザ認証)]** の有効期限が更新されます。

**Settings**

▼ Tanium Configuration

Specify the URL and credentials provided to you by Tanium.

\*Tanium URL

☐ Use Custom Tanium API URL

**Current User Authentication**

Token expires on 2/19/2021 at 12:11:28 AM

☐ Use Custom API Token for Current User

[Initiate Current User Auth Flow](#)

**Service User Authentication**

Token expires on 2/19/2021 at 4:43:57 PM

☐ Use Custom API Token for Service User

[Initiate Service User Auth Flow](#)

[Test Configuration](#)

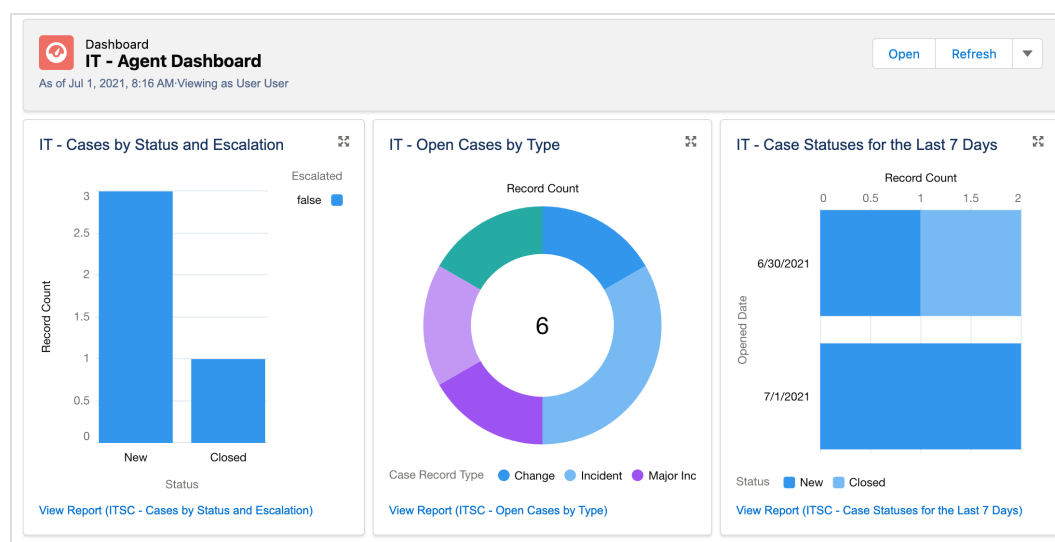
# IT案件を管理する

従業員が従業員コンシェルジュでチケットを作成すると、ITエージェントはIT Service Centerから案件を管理できます。ITエージェントダッシュボードは、社内のIT案件に関するトレンドと知見を含むインタラクティブなレポートを提供します。IT案件は、ステータスや種別、開始日などの条件別に表示できます。

ITエージェントはITチケットの管理、エンドユーザのコンピュータに関する情報の表示、さらにはソフトウェアアクションやパフォーマンスアクションをデプロイすることによるエンドユーザのコンピュータの管理を行うことができます。

## ITエージェントダッシュボードを表示する

IT Service Centerを開くと、ホームページにITエージェントダッシュボードが表示されます。ダッシュボードには、未決のすべての案件のサマリが表示されます。



## 案件を表示する

案件の詳細を表示するには、IT Service Centerメニューに移動し、[Cases (案件)] をクリックします。[Cases (案件)] ページのメニュー

 をクリックすると、[My Open Cases (私の未完了案件)]、[All Open Cases (すべての未完了案件)]、[Open Incident Cases (未完了インシデント案件)] など、案件のさまざまなビューに切り替えることができます。

## インシデント

インシデントとは、運用やサービス、機能の中断など、ユーザに起きている問題に関する案件です。

エンドユーザの従業員は、従業員コンシェルジュを使用して、使用しているパーソナルコンピュータでのソフトウェアの不具合など、自分に起きている問題のチケットを作成することができます。こうして作成されたチケットは、インシデントタイプの案件として記録されます。

チケットの作成後、ITエージェントはIT Service Centerを使用して、関連するIT資産に関する情報を表示し、プロセスの終了やソフトウェアのデプロイなど、関連付けられているコンピュータにアクションを実行することで、チケットを解決できます。

## インシデント案件

**作成ユーザタイプ:** 従業員

**フェーズ:** 新規 > 進行中 > 保留中 > 転送済み > 解決済み > 既決

**デフォルトの案件テンプレート:** プロセス強制終了、エンドポイント再起動、サービス再開、サービス開始、サービス停止、プロセス終了

エンドユーザの代理でインシデントを作成する場合は、チケットを解決して閉じる必要があります。エンドユーザは、自身が開いたチケットのみ解決して閉じることができます。

1. IT Service Centerのホームページで **[Cases (案件)]** タブをクリックします。 **[New (新規)]** をクリックします。
2. 案件記録の種類として **インシデント** を選択します。
3. **[Save (保存)]** をクリックします。

## 重要インシデント

運用やサービス、または機能の重大な喪失または中断のチケットをログに記録します。

### 重大インシデント案件について

**作成ユーザタイプ:** 管理者、ITエージェント

**フェーズ:** [New (新規)] > [In Progress (進行中)] > [Resolved (解決済み)] > [Review & Postmortem (確認と事後分析)] > [Closed (終了済み)]

### 重大インシデントを作成する

1. IT Service Centerのホームページで **[Cases (案件)]** タブをクリックします。 **[New (新規)]** をクリックします。
2. 案件レコードタイプとして **[Major Incident (重大インシデント)]** を選択します。
3. 案件に関連する情報を入力します。
4. **[Save (保存)]** をクリックします。

## 問題

調査が必要な大きな問題の一部であるインシデントが発生した場合は、問題チケットの作成が必要になることがあります。

問題とは、時間の経過とともに発生する体系的な問題など、単一ユーザよりも広範なものに影響する案件であり、調査することで根本原因を分析する必要があります。

たとえば、多くのユーザからシステム遅延の発生が繰り返し報告され、これらの問題が繰り返される根本原因が突き止められていないとしましょう。ユーザによって作成されたすべてのインシデントを関連付け、それら案件を1つの問題として分析することができます。

## 問題案件

### 作成ユーザタイプ: ITエージェント

**フェーズ:** 新規 > 分析済み > 回避策の文書化済み > 既知のエラー > 変更作成済み > 解決済み > 既決

1. IT Service Centerのホームページで **[Cases (案件)]** タブをクリックします。 **[New (新規)]** をクリックします。
2. 案件記録の種類として**問題**を選択します。 **[Save (保存)]** をクリックします。

### 既知のエラーまたはサービスナレッジを作成する

既知のエラーまたはサービスナレッジ記事を作成して、ナレッジ記事に問題を文書化できます。既知のエラーに関する記事を作成すると、その記事は問題に関連するすべての案件に添付されます。この記事は、公開されるまで下書き状態のままで、他のユーザには表示されません。

すべてのユーザが既知のエラーを確認できるようにするには、管理者に公開ワークフローを設定するように依頼してください。詳細については、『[IT Service Center管理ガイド](#)』の「[既知のエラーとサービスナレッジの公開ワークフローを作成する](#)」を参照してください。

1. 問題案件で、**[Create Known Error (既知のエラーの作成)]** または **[Create Service Knowledge (サービスナレッジの作成)]** をクリックします。
2. タイトル、URL、詳細、および回避策を入力します。 **[Save (保存)]** をクリックします。
3. ナレッジ記事を他のユーザに表示するには、記事を公開する必要があります。ナレッジ記事を公開するには、「[Service Cloudヘルプ: 記事と翻訳を公開する](#)」を参照してください。
4. Salesforceナレッジでの記事を編集すると、ナレッジ記事に関連する案件を確認できます。

## 変更

組織に対して行う必要がある変更を追跡します。通常、変更の実施は、変更承認委員会 (CAB) による討議と承認プロセスを経る必要があります。

変更案件は、既存のシステムが更新前に承認を必要とする場合のための案件タイプです。解決に進むための承認ルールとワークフローが必要になることがあります。

### ユーザのアクセス権限

| 必要なユーザアクセス権限         |                                            |
|----------------------|--------------------------------------------|
| 変更案件を作成するには:         | IT Service Centerアプリユーザ、変更カレンダー基本アクセス権限セット |
| 変更カレンダーにイベントを追加するには: | 変更カレンダー管理者アクセス権限セット                        |
| カスタム変更管理ルールを作成するには:  | 変更カレンダー管理者アクセス権限セット                        |



## 変更案件

**作成ユーザタイプ:** 管理者、ITエージェント

**フェーズ:** [New (新規)] > [Request for Change (変更申請)] > [Submitted for Approval (承認申請済み)] > [Approved (承認済み)] > [Rejected (却下)] > [Resolved (解決済み)] > [Closed (終了済み)]

## 変更案件を作成する

1. IT Service Centerのホームページで **[Cases (案件)]** タブをクリックします。 **[New (新規)]** をクリックします。
2. **[Change (変更)]** 案件レコードタイプを選択し、必須フィールドに入力します。
3. **[Save (保存)]** をクリックします。計画日を使用して変更が作成されると、その変更は変更カレンダーに追加されます。

## スケジュールの競合を解決する

計画された開始時間または終了時間中に変更カレンダーにイベントがすでに存在する場合、または特定の時間に変更をスケジュールする必要がある変更管理ルールが設定されている場合、スケジュールの競合が発生する可能性があります。その場合は、**[View Change Calendar (変更カレンダーの表示)]** をクリックして、変更案件のタイミングを解決し、更新内容を保存します。変更カレンダーとルールの詳細については、「[変更カレンダーを管理する - 20ページ](#)」および「[変更管理ルールを設定する - 21ページ](#)」を参照してください。

## リスクを評価する

変更案件を保存した後、変更管理のリスクスコア設定に基づいてリスクレベルが決定されます。変更マネージャは、リスクスコアに影響するフィールドを決定することができます。詳細については、『[IT Service Center管理ガイド](#)』の「*Customize risk score (リスクスコアをカスタマイズする)*」を参照してください。

## 変更カレンダーを管理する

変更カレンダーを使用して、計画された変更イベントを設定および視覚化することができます。

### 変更カレンダーを表示する

- 変更カレンダーを表示するには、IT Service Centerメニューに移動し、**[Change Calendar (変更カレンダー)]** をクリックします。
- カレンダービューに含まれるイベントタイプをカスタマイズするには、含めるイベントタイプを選択します。

デフォルトでは、次のイベントタイプが含まれます。

- Freeze (固定): 変更不可の予定時刻
- Change (変更): 変更案件に添付された更新
- Change window (変更時間枠): 変更の発生が許容される時間
- Outage (機能停止): システムが使用不可になる予定時刻

### 変更カレンダーにイベントを追加する

変更カレンダー管理者アクセス権限セットがある場合は、変更カレンダーにイベントを追加できます。

1. IT Service Centerメニューに移動し、[Change Calendar (変更カレンダー)] をクリックします。
2. 作成するイベントタイプに応じて、[New Event (新規イベント)]、[New Freeze (新規固定)]、または [New Change Windows (新規変更枠)] のいずれかをクリックします。
3. イベントの日時情報を入力し、[Save (保存)] をクリックします。

## 変更管理ルールを設定する

変更マネージャは、次のシナリオのルールを作成できます。

- Change Window Rules (変更枠のルール) - 有効にすると、定義済みの変更枠の間に変更が発生する必要があります。
- Field Match Overlap Rule (フィールド一致重複ルール) - 定義済みフィールドについて、他の変更案件の値に対し最大数の一致を許可します。たとえば、選択したハードウェアに対し、[Category (カテゴリ)] フィールドに最大3つの変更をスケジュールできるようにすることができます。
- Freeze Rule (固定ルール) - 有効にすると、固定期間中に変更をスケジュールすることはできません。
- Overlap Rule (重複ルール) - 有効にすると、変更案件を保存するときに、他の変更との重複は返されます。

このルールを使用することで、エラーを警告するか返すかを選択して、変更案件が作成されないようにすることができます。

1. IT Service Centerメニューに移動し、[Change Management Rule (変更管理ルール)] をクリックします。
2. [New (新規)] をクリックし、作成するルールの種類を選択します。
3. ルールの必須フィールドに入力します。保存時にルールを有効にするには、[Is Active (有効)] を選択します。
4. 変更を保存します。このルールで定義された条件は、作成された新しい変更案件に対して直ちに有効になります。ルールを無効にする必要がある場合は、ルールを編集して [Is Active (有効)] の選択を解除できます。

## 依頼

依頼は、アクセスやアドバイス、情報、標準的な変更、あるいはドキュメントに関するユーザからのサービス依頼です。依頼は、ITインフラストラクチャの問題と関係ありません。

### 依頼案件

**作成ユーザタイプ:** 従業員

**デフォルトの案件テンプレート:** ソフトウェアのインストール、ソフトウェアの削除、ソフトウェアの更新

### 依頼を作成する

1. IT Service Centerのホームページで [Cases (案件)] タブをクリックします。[New (新規)] をクリックします。
2. 案件記録の種類として**依頼**を選択します。
3. [Save (保存)] をクリックします。

## 案件を更新する

所有者や記録の種類を変更したり、案件をエスカレートします。

### 案件所有者を変更する

1. 案件を開くか、リストビューから案件を選択します。[Change Owner (所有者の変更)] をクリックします。
2. 案件を割り当てる人を検索します。
3. 新しい所有者に通知を送信するには、[Send Notification Email (通知メールを送信)] を選択します。[Submit (送信)] をクリックします。

### 記録の種類を変更する

案件が作成され、その記録の種類に誤りがある場合は(たとえば、インシデントが作成されたが、実際にはリクエストの場合)、正しい種類に更新できます。

1. 案件の所有者を更新するには、 をクリックし、[Change Record Type (記録の種類を変更)] をクリックします。
2. 新しい記録の種類を選択し、[Next (次へ)] をクリックします。
3. 案件を編集します。選択した案件の種類によっては、必須フィールドの更新が必要になることがあります。

### 案件をエスカレートする

案件を別のユーザまたはキューに割り当てます。

1. 案件内で [Activity (アクティビティ)] > [Escalation (エスカレーション)] タブをクリックします。
2. [Escalated (エスカレーション済み)] を選択し、[Escalation Reason (エスカレーションの理由)] を入力します。
3. 案件所有者を設定します。
4. [Save (保存)] をクリックします。案件がエスカレートされると、ステータスは [Transferred (転送済み)] になります。

### ファイルを添付する

1. 案件から、[Attachments (添付)] タブに移動します。
2. ファイルを追加するには、[Upload Files (ファイルのアップロード)] をクリックし、コンピュータからドキュメントを選択します。

## アクティビティを追跡する

案件のアクティビティを追跡し、案件に対する変更、コメント、案件を解決するために取られたアクションを確認します。

### 案件のアクティビティを表示する

案件内で、[Activity (アクティビティ)] タブで行われた更新のフィードを表示できます。

## 案件にコメントする

[Activity (アクティビティ)] タブの [Post (投稿)] エリアにChatterコメントを追加することで案件で共同作業を行うことができます。投稿とChatterの詳細については、次を参照してください: [Salesforceヘルプ: 投稿の概要](#) および [Salesforceヘルプ: 投稿およびコメントにおける@Mentionの人々とグループ](#)。

## 案件の更新をフォローする

案件で [+ Follow] をクリックすると、案件が更新されたときにEメールを受け取ることができます。

## 関連作業を追跡する

関連付けを使用して、案件に関連付けられているインシデント、重大インシデント、問題、リクエスト、変更、または設定アイテムのリストを生成します。

案件は、関連付けによって相互に関連付けることができます。数多くのさまざまなインシデントは、他のインシデントに関係していたり、1つの問題に関連していたりすることもあり、さまざまなケースがあります。

案件と他の案件、案件と設定アイテムの関係はどちらも多対多の関係です。

## 範囲の詳細を展開する

インシデントおよび重大インシデントの [Scope Details (スコープの詳細)] セクションでは、子のインシデント、影響を受ける設定アイテム(CI)、および案件の存続期間を表示できます。リンクをクリックすると、詳細が表示されます。

Case  
Major Incident Case

+ Follow Edit Change Owner Clone

| Case Number | Case Record Type | Service Provider | Category | Subcategory | Priority |
|-------------|------------------|------------------|----------|-------------|----------|
| 00001031    | Major Incident   | IT               |          |             | Low      |

New In Progress Resolved Review & Postmort... Closed Mark Status as Complete

Scope Details

Scope

|                               |                            |                         |
|-------------------------------|----------------------------|-------------------------|
| Child Incidents<br>1 View All | Affected CIs<br>1 View All | Duration<br>00:11:43:47 |
|-------------------------------|----------------------------|-------------------------|

影響を受けるCIには、案件に直接関係する設定アイテムが含まれます。

## タスクを追加する

タスクを追加して、案件に関連付けられた個々の作業項目を追跡できます。

- 案件で [Attachments (添付)] をクリックします。[Open Activities (未完了アクティビティ)] セクションで、[New Task (新規タスク)] をクリックします。
- 説明やステータス、担当者、優先度など、タスクに関する詳細を追加します。変更を保存します。

3. 案件に関連する未完了タスクは、[Open Activities (未完了アクティビティ)] セクションに表示されます。タスクを完了すると、そのタスクは [Activity History (アクティビティ履歴)] セクションに移動します。

## 関連付けを追加する

[Associations (関連付け)] タブの関連付けを追加するカテゴリの [Add (追加)] をクリックします。

## 関連付けを削除する

関連付けられた案件、問題、依頼、変更、またはIT資産の横にある下向き矢印  をクリックし、[Remove (削除)] を選択します。

# 案件を解決する

案件に対する作業が完了したら、案件を解決します。

エンドユーザの代理でインシデントを作成する場合は、チケットを解決して閉じる必要があります。エンドユーザは、自身が開いたチケットのみ解決して閉じることができます。

1. 案件内で、[Resolution (解決情報)] セクションに移動します。
2. Resolution Type (解決の種類) を選択し、解決内容の詳細を入力して変更を保存します。
3. 案件のステータスバーで、「Resolved (解決済み)」をクリックし、[Mark as Current Status (現在のステータスとしてマーク)] をクリックします。

状態が「Resolved (解決済み)」の案件は、7日後に自動的に「Closed (既決)」状態に移行します。既決の案件を編集したり、開いたりすることはできません。

## 案件と関連するすべての案件を終了処理する

1. 案件を [Closed (終了済み)] ステータスに変更します。[ステータス] セクションで、[Closed (終了済み)] をクリックし、次に [Set as Current Status (現在のステータスとして設定)] をクリックします。
2. 案件にレコードが関連付けられている場合は、リストを参照して、案件を既決にすることができます。[Close Record (レコードの終了)] を選択し、[OK] をクリックします。

# 設定アイテムを管理する

案件に関連付けられているコンピュータの詳細を表示します。

エンドユーザがチケットを開くと、そのユーザ名がチケットの情報の一部として保存され、関連付けられているコンピュータ情報が読み出されます。その結果、ITエージェントはIT Service Centerのユーザインターフェイスからユーザのコンピュータに関する情報を取得し、直接に措置を講じることができます。

IT Service Centerでエンドユーザのコンピュータについて表示するデータは、Taniumの設定管理データベース(CMDB)からライブで提供されます。この機能は、各エンドポイントで動作するTanium Clientソフトウェアによって実現されています。それらクライアントは、コンピュータ名やハードウェア情報、現在の健全性、ソフトウェア、パフォーマンス統計などの情報をTanium as a Service(TaaS)に返します。この情報は、IT Service CenterにIT資産として保存されます。エンドユーザがコンピュータをオフにした場合は、そのIT資産の直前の既知の状態を見ることができます。

IT Service CenterでIT資産の詳細を編集しても、次回データの表示が更新されたとき、その編集がTaniumからの新しいデータに置き換えられることがあります。同様に、IT資産を削除してもTaniumに引き続き存在していた場合、そのIT資産は次のデータインポートで再作成されます。

## 案件からプライマリCIの詳細を表示する

案件に添付されている関連コンピュータの詳細を掘り下げます。

1. IT Service Centerのメニューから[**Cases (案件)**]に移動し、案件をクリックします。
2. [**Primay CI Details (Primary CIの詳細)**]を展開します。コンピュータ情報、ハードウェア詳細、接続ステータス、CPU、メモリ、ディスク領域などの健全性情報を確認します。
3. Taniumからの最新のステータスで情報を更新するには、[ Data Last Updated (データの最終更新)] フィールド横の [**Refresh (再読み込み)**] をクリックします。

## すべてのIT資産を表示する

1. すべてのIT資産のリストを表示するには、IT Service Centerのメニューに移動し、[**Assets (IT資産)**]を選択します。
2. デフォルトでは、最近表示したIT資産のリストが表示されます。すべてのIT資産のリストを表示するには、 をクリックし、[**All Assets (すべてのIT資産)**]を選択します。
3. 詳細を表示するには、IT資産の名前をクリックします。[**Related (関連)**] タブをクリックして、IT資産に関連付けられているすべての案件を表示します。

# パフォーマンスを管理する

IT資産で実行中のプロセスやサービスなど、IT資産の健全性を表示します。プロセスの強制終了やシステムサービスの開始/停止、コンピュータそのものの再起動を行うことができます。

直接接続できるのは、IPv4アドレスを持つエンドポイントのみです。

## 健全性イベントを確認する

案件で [Primary CI Details (プライマリCIの詳細)] をクリックし、次に [Health Events (健全性イベント)] タブをクリックして、そのIT資産で発生したパフォーマンスイベントを確認します。

次表は、Taniumからのイベントの種類とそれらイベントをトリガーするデフォルトの条件をまとめています。これらのイベントトリガーをカスタマイズする場合は、Tanium as a ServiceインスタンスのTanium Performanceモジュールでプロファイルを設定します。「[Tanium Performanceユーザガイド: プロファイルの設定](#)」を参照してください。

| イベントの種類       | 関連ルール                                                                                                                                                                                                                  |
|---------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| CPU           | 次のいずれかの条件によって、イベントがトリガーされます。 <ul style="list-style-type: none"><li>( Windows、Mac、Linux) CPU使用率 &gt; 90% かつカーネル時間 &gt; 40%</li><li>( Windows) DPC時間 &gt; 20%</li><li>( Mac、Linux) 負荷平均[15m] &gt; CPUコア数 × 0.9</li></ul> |
| 使用可能なメモリ      | ( 全 OS - 10分以上 ) <ul style="list-style-type: none"><li>使用可能なメモリ &lt; 250MB</li><li>使用可能なメモリ &lt; 10%</li></ul>                                                                                                         |
| ディスク容量        | ( 全 OS ) <ul style="list-style-type: none"><li>ディスク容量 &lt; 500MB</li><li>ディスク容量 &lt; 10%</li></ul>                                                                                                                     |
| ディスク遅延        | ( 全 OS - 10分以上 ) <ul style="list-style-type: none"><li>読み取り遅延 &lt; 250ms</li><li>書き込み遅延 &lt; 10%</li></ul>                                                                                                             |
| アプリケーションクラッシュ | ( Windows) アプリケーションクラッシュ                                                                                                                                                                                               |
| システムクラッシュ     | ( Windows) システムクラッシュ発生                                                                                                                                                                                                 |

## オペレーティングシステムを再起動する

案件を解決するためにオペレーティングシステムの再起動が必要な場合は、IT Service Centerから再起動を開始できます。

1. 案件で、[Primary CI Details (プライマリCIの詳細)] タブをクリックし、次に [Activity (アクティビティ)] をクリックします。
2. コンピュータのオペレーティングシステムを再起動するには、[Restart Asset (IT資産の再起動)] をクリックします。

## プロセスを終了する

プロセスのCPUやメモリ使用量が過剰な場合は、パフォーマンスの問題を解決するためにプロセスを終了させることを考えます。

プロセスの停止機能をテストするには、エンドポイントでテストプロセスを開始します。

1. 案件で、[Primary CI Details (プライマリCIの詳細)] タブをクリックし、次に [Activity (アクティビティ)] をクリックします。アクティブなプロセスのリストを確認します。
2. [CPU] 列または [Memory (メモリ)] 列をクリックして、アクティブなプロセスのリストを並べ替えます。
3. プロセスを個々に停止します。プロセスまたはサービスの停止を問い合わせる場合は、その行の ▼ をクリックし、[Terminate Process (プロセスを終了)] を選択します。プロセスを強制的に停止する場合は、[Force Terminate Process (プロセスを強制終了)] を選択します。

## システムサービスを管理する

システムサービスを開始、停止、または再開することで問題を解決できることがあります。

1. 案件で、[Primary CI Details (プライマリCIの詳細)] タブをクリックし、次に [Activity (アクティビティ)] をクリックします。システムサービスのリストを確認します。
2. サービスを停止または再開するか、開始します。行の ▼ をクリックして、サービスに対して実行するアクションを選択します。



# ソフトウェアをデプロイする

ソフトウェアが古くないか、更新または削除する必要があるかなど、コンピュータにインストールされているソフトウェアをチェックすることができます。数回クリックするだけで、ソフトウェアのインストール、更新、アンインストールアクションをデプロイできます。

## 古いソフトウェアを管理する

更新が必要なソフトウェアがないかIT資産をチェックし、ソフトウェアアップデートをデプロイします。

1. 案件内で、[Primari CI Details (プライマリCIの詳細)] タブをクリックし、次に[Software (ソフトウェア)] をクリックします。
2. [Manage Out of Date Software (古いソフトウェアの管理)] をクリックし、利用可能なソフトウェア更新プログラムのリストを確認します。インストールするアップデート名を選択します。[Next (次へ)] をクリックします。
3. 更新の実行後にエンドポイントを再起動するかどうかを選択し、[Deploy (デプロイ)] をクリックします。
4. 案件の [Feed (フィード)] タブをクリックして、デプロイのアクティビティリストを確認します。

## 新しいソフトウェアをインストールする

IT資産に新しいソフトウェアをインストールします。

1. 案件内で、[Primari CI Details (プライマリCIの詳細)] をクリックし、次に[Software (ソフトウェア)] をクリックします。
2. [Install New Software (新しいソフトウェアのインストール)] をクリックし、Taniumアプリケーションカタログから利用可能なソフトウェアのリストを確認します。インストールするソフトウェア名を選択します。[Next (次へ)] をクリックします。
3. 更新の実行後にエンドポイントを再起動するかどうかを選択し、[Deploy (デプロイ)] をクリックします。
4. 案件の [Feed (フィード)] タブをクリックして、デプロイのアクティビティリストを確認します。

## ソフトウェアを削除する

IT資産からソフトウェアをアンインストールします。

1. 案件内で、[Primari CI Details (プライマリCIの詳細)] タブをクリックし、次に[Software (ソフトウェア)] をクリックします。
2. [Remove Software (ソフトウェアの削除)] をクリックし、エンドポイントから削除できるソフトウェアのリストを確認します。削除するソフトウェア名を選択します。[Next (次へ)] をクリックします。
3. 更新の実行後にエンドポイントを再起動するかどうかを選択し、[Deploy (デプロイ)] をクリックします。
4. 案件の [Feed (フィード)] タブをクリックして、デプロイのアクティビティリストを確認します。

# フローを利用してIT Service Centerを自動化する

フローを利用して、一連の条件に基づいてパッケージやソフトウェアのデプロイなどの特定のITタスクを自動化することができます。

## デフォルトのフロー

IT Service Centerには、デフォルトで以下のフローが含まれています。[Setup (セットアップ)] からフローを編集するには、[Quick Find (クイック検索)] ボックスに **フロー** を入力し、[Flows (フロー)] を選択します。

### ITSC - 案件の自動終了

午前12時にトリガーされ、過去7日間に解決されたすべてのインシデントとリクエストを終了するアクション。

### ITSC - Case Notifications (案件の通知)

問題案件のステータスが変更されたときにトリガーされるアクションで、関連するインシデント案件についてユーザーに通知する電子メールを送信します。

### ITSC - 案件所有者の変更

インシデントまたはリクエストの案件記録が保存されたときにトリガーされるアクション。案件の所有者が変更されると、このアクションによって案件のステータスが「**Transferred (転送済み)**」に設定されます。

### ITSC - 変更の承認

変更案件記録が保存され、送信して承認待ちになった後にトリガーされるアクション。

### ITSC - 案件を既知のエラーに設定

既知のエラーが作成されたときにトリガーされるアクションで、問題案件のステータスを [Known Problem (既知の問題)] に変更します。

### ITSC - Share Comments (コメントの共有)

インシデントステータスが解決済みに変更されたときにトリガーされるアクションで、解決済みのインシデントから関連するインシデントにコメントをコピーします。

## フローのアクション

IT Service Centerがインストールされていると、次のフローアクションを使用してフローを作成できます。

### 現在のフィードに関連する案件にコピーする

Chatterフィードコメントに関連する案件にコピーします。

### ユーザ別のプライマリIT資産を検索する

IT資産およびプライマリユーザとして指定メールアドレスを示す基本情報からなるリストが返されます。

### パッケージをデプロイする

TaniumパッケージをIT資産にデプロイします。通常、このパッケージには、TaniumアクションとしてIT資産に実行されるスクリプトと一連のファイルが含まれます。

### ソフトウェアデプロイの管理

指定IT資産のソフトウェアパッケージをインストール、更新、または削除します。

### IT資産情報のクエリ

選択IT資産のフィールド値が返されます。

### 適用可能なソフトウェアを検索する

選択したIT資産で使用可能なソフトウェアアップデート情報を提供します。

### 関連する案件の所有者に電子メールを送信する

関連する案件の所有者に電子メールを送信します。

## IT Service Centerでフローを作成する

1. [Setup (セットアップ)] から[Process Automation (プロセス自動化)] > [Flows (フロー)] > [New Flow (新しいフロー)] に移動します。
2. フローに使用するトリガーの種類を選択します。テスト目的の場合は、[Autolaunched Flow (No Trigger)(自動起動フロー(トリガーなし))]を選択します。
3. アクションをフローにドラッグします。[IT Service Center]をクリックすると、使用可能なアクションを確認できます。

## 詳細情報:

[ビジネスプロセスを自動化する: フロー](#)

# IT Service Centerの指標を達成する

次表は、指標が目標を達成していない理由と考えられる是正措置をまとめています。

## 平均解決時間 (MTTR)

IT Service Center では、案件所有者が解決するまでの平均時間がレポートに含まれています。IT Service Centerメニューから、**[Reports (レポート)] > [ITSC - Mean Time to Resolution (平均解決時間)]** をクリックします。

| 理由              | 是正措置                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 重要度が記録されていない    | <ul style="list-style-type: none"><li>重要度を記録し、全体としてすべてのチケットを見渡して計画全体の指標達成度を把握してください。</li><li>MTTRを重要度別に観察して、ITSMプログラムのパフォーマンスに関するより具体的な知見を得てください。</li></ul>                                                                                             |
| 重要インシデントプロセスがない | <p>重要インシデントは、組織全体に関係する主要なサイトまたはインフラストラクチャに影響するインシデントです。</p> <ul style="list-style-type: none"><li>IT Service Centerで重要インシデントにフラグを立て、重要インシデントを独立した指標として追跡してください。重要インシデントを独立した指標として追跡していない場合は、インパクトはあるものの、組織にそれほど影響しない他のインシデントと同じバケットにカウントされます。</li></ul> |
| 目標連携が不明確        | <p>主要IT関係者全員が了解し、共通の目的意識を持つのに役立つ明確な目標を設定してください。ITSMプログラムの成功には戦略的計画を立てることが重要です。戦略的計画を立てることによって、その方法とその理由が明らかになります。組織がMTTRを管理したいのであれば、MTTRが重要な目標である理由と組織にとってのMTTRのメリットを理解することが大切です。</p>                                                                   |
| 所有権が不明確         | <ul style="list-style-type: none"><li>RACIチャートを作成してください。</li><li>MTTRの追跡と短縮を担当する関係者の明確なコミュニケーション体制を確立してください。</li></ul>                                                                                                                                  |

## SLA準拠率

| 理由        | 是正措置                                                                                                                                                                                                                                       |
|-----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| SLAがない    | <ul style="list-style-type: none"><li>IT関係者とビジネス関係者の間で正式なサービスレベル目標 (SLO) を設定します。</li><li>SLO準拠の度合いを測定してください。</li><li>SLOに基づいて、IT関係者とビジネス関係者双方が合意できるSLAをまとめてください。</li></ul>                                                                 |
| SLAが広範すぎる | <p>SLAが広範であると、ITSMプログラムの成功を正確に把握できなくなる可能性があります。</p> <ul style="list-style-type: none"><li>実施する作業の重要度とインパクト、種類を考慮したSLAを設定してください。</li><li>個々のチームに合わせてSLAをカスタマイズしてください。その場合は、レポートのきめの細かさや従業員の業務に応じた目標の連携面でのプロセスの変化や組織のニーズを考慮してください。</li></ul> |

| 理由                    | 是正措置                                                                                                                                                                                                                                                          |
|-----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| SLAが適用されていない/<br>適用可能 | <p>準拠の判定や準拠違反の是正を行うための仕組みがないと、SLA準拠率は、変更や改善努力を伴わない指標になる可能性があります。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>すべての主要関係者の間で定期的にSLAを見直す体制を確立してください。現在の要件と継続的な要件および目標を基に準拠状況を話し合ってください。</li> <li>指標を見直し、改訂および改善して、目標が達成可能であり、ITSMの現状を反映していることを確認してください。</li> </ul> |

## 自動解決されたチケット数

| 理由             | 是正措置                                                                                                                                                                                                     |
|----------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 責任分担が不明確       | <ul style="list-style-type: none"> <li>合意されたRACIチャートと適切なトレーニングを確立して、適切なグループが適切な措置が取れるようにします。サービスデスクと解決担当チームには、エンドポイントに対して異なるアクションが割り当てられる場合があります。「<a href="#">RACIチャート - 10ページ</a>」を参照してください。</li> </ul> |
| 自動アクションにおけるリスク | <ul style="list-style-type: none"> <li>インシデントチケットでエンドポイントに加えられた変更をログに記録してください。</li> </ul>                                                                                                                |
| しっかりとした変更管理の欠如 | <ul style="list-style-type: none"> <li>変更管理プロセスに取り組み、ログ記録なしに変更が行われないようにしてください。</li> </ul>                                                                                                                |
| 監査要件           | <ul style="list-style-type: none"> <li>情報を適切に記録するための監査要件を確定し、IT Service Centerでワークフローを作成してください。</li> </ul>                                                                                               |

## チケットに基づくアクション数

| 理由             | 是正措置                                                                                                                                                                                                                                    |
|----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 責任分担が不明確       | <ul style="list-style-type: none"> <li>合意されたRACIチャートと適切なトレーニングを確立して、適切なグループが適切な措置が取れるようにします。サービスデスクと解決担当チームには、エンドポイントに対して異なるアクションが割り当てられる場合があります。「<a href="#">RACIチャート - 10ページ</a>」を参照してください。</li> </ul>                                |
| 悪影響に対する懸念      | <ul style="list-style-type: none"> <li>選択されたアクションがエンドポイントに悪影響を引き起こさないことを確認できるよう、ワークフローに確認手順を組み入れてください。</li> <li>Taniumの機能を使用して、最終的に悪影響をもたらす変更をロールバックできるようにしてください。変更をログに記録して検証することで、リスクを最小限に抑え、必要に応じてロールバックできる仕組みを提供するようにします。</li> </ul> |
| しっかりとした変更管理の欠如 | <ul style="list-style-type: none"> <li>インシデントチケットでエンドポイントに加えられた変更をログに記録してください。</li> <li>変更管理プロセスに取り組み、ログ記録なしに変更が行われないようにしてください。</li> </ul>                                                                                              |

| 理由                 | 是正措置                                                                                                                         |
|--------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| CMDB/IT資産データベースがない | <ul style="list-style-type: none"> <li>CMDBまたはIT資産データベースがない場合は、情報を保持するために、影響を受けるエンドポイントと取られたアクションを特定するチケットを作成します。</li> </ul> |
| 監査要件               | <ul style="list-style-type: none"> <li>情報を適切に記録するための監査要件を確定し、IT Service Centerでワークフローを作成してください。</li> </ul>                   |

# Guía de administración del Centro de servicio de TI

Versión 1.17.0

31 de agosto de 2021

La información de este documento está sujeta a cambios sin previo aviso. Además, la información proporcionada en este documento se brinda “tal como es” y se cree que es precisa, pero no ofrece ninguna garantía de ningún tipo, tanto explícita como implícitamente, excepto según lo dispuesto en los Términos y condiciones de venta del cliente de Tanium. A menos que se disponga lo contrario, Tanium no asume ninguna responsabilidad y, en ningún caso, Tanium ni sus proveedores serán responsables de ningún daño indirecto, especial, consecuente o incidental, incluido pero sin limitarse a, lucro cesante o pérdida o daño a los datos que surjan del uso o la incapacidad de usar este documento, incluso si Tanium Inc. ha sido advertido sobre la posibilidad de tales daños.

Las direcciones IP utilizadas en este documento no están destinadas a ser direcciones reales. Cualquier ejemplo, salida de visualización de comandos, diagramas de topología de red y otras figuras incluidas en este documento se muestran solo con fines ilustrativos. Cualquier uso de direcciones IP reales en contenido ilustrativo no es intencional ni casual.

Visite <https://docs.tanium.com> para obtener la documentación más actualizada de los productos de Tanium.

Esta documentación puede proporcionar acceso o información sobre contenido, productos (incluidos hardware y software) y servicios proporcionados por terceros (“Elementos de terceros”). Con respecto a dichos Elementos de terceros, Tanium Inc. y sus afiliados (i) no son responsables de dichos elementos y renuncian expresamente a todas las garantías y responsabilidades de cualquier tipo relacionadas con dichos Elementos de terceros y (ii) no serán responsables ante ninguna pérdida, costo o daño incurrido debido a su acceso o uso de dichos Elementos de terceros, a menos que se establezca expresamente lo contrario en un acuerdo aplicable entre usted y Tanium.

Además, esta documentación no requiere ni contemplará el uso o la combinación de los productos de Tanium con ningún elemento de terceros y ni Tanium ni sus afiliadas tendrán responsabilidad alguna por la violación de los derechos de propiedad intelectual causados por dicha combinación. Usted, y no Tanium, son responsables de determinar que cualquier combinación de elementos de terceros con productos de Tanium sea apropiada y no causará infracción de ningún derecho de propiedad intelectual de terceros.

Tanium está comprometido con los más altos estándares de accesibilidad para hacer que la interacción con el software de Tanium sea más intuitiva y para acelerar el tiempo hasta el éxito. Para garantizar altos estándares de accesibilidad, Tanium cumple con las reglamentaciones federales de los EE. UU., específicamente la Sección 508 de la Ley de Rehabilitación de 1998. Hemos llevado a cabo evaluaciones de accesibilidad de terceros durante el transcurso del desarrollo de productos durante muchos años y, más recientemente, se completó una auditoría integral contra los estándares WCAG 2.1/VPAT 2.3 para todos los módulos de productos principales en septiembre de 2019. Tanium puede poner a disposición cualquier informe VPAT, módulo por módulo, como parte de un proceso de planificación de soluciones más grande para cualquier cliente o posible cliente.

A medida que los nuevos productos y características se entregan continuamente, Tanium realizará pruebas para identificar posibles brechas en cumplimiento con las pautas de accesibilidad. Tanium se compromete a hacer los mejores esfuerzos para abordar cualquier brecha rápidamente, según sea factible, dada la gravedad del problema y el alcance de los cambios. Estos objetivos se tienen en cuenta en el cronograma de entrega continua de características y versiones con nuestros recursos existentes.

Tanium agradece los aportes de los clientes sobre cómo hacer que las soluciones sean accesibles en función de sus módulos de Tanium y los requisitos de tecnología de asistencia. Los requisitos de accesibilidad son importantes para la comunidad de clientes de Tanium y estamos comprometidos a priorizar estos esfuerzos de cumplimiento como parte de nuestra hoja de ruta general del producto. Tanium mantiene la transparencia en nuestro progreso y logros, y acepta



*cualquier pregunta o discusión adicional en torno a este trabajo. Comuníquese con su representante de ventas, envíe un correo electrónico a Soporte de Tanium a [support@tanium.com](mailto:support@tanium.com) o un correo electrónico a [accessibility@tanium.com](mailto:accessibility@tanium.com) para realizar más consultas.*

*Tanium es una marca comercial de Tanium, Inc. en los EE. UU. y en otros países. Las marcas comerciales de terceros mencionadas son propiedad de sus respectivos dueños.*

*© 2021 Tanium Inc. Todos los derechos reservados.*

# Índice

---

|                                                                     |           |
|---------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>Acerca de esta documentación</b>                                 | <b>9</b>  |
| <b>Descripción general del Centro de Servicios de TI</b>            | <b>10</b> |
| Gestionar casos y tomar medidas                                     | 10        |
| Gestionar datos de activos en tiempo real en CMDB                   | 10        |
| Elementos de configuración                                          | 10        |
| Clases de elementos de configuración                                | 11        |
| Tanium as a Service                                                 | 11        |
| Descripción general de Work.com                                     | 11        |
| Acerca de Employee Workspace                                        | 11        |
| Más información                                                     | 11        |
| Acerca de Employee Concierge                                        | 12        |
| Más información                                                     | 12        |
| Idiomas compatibles                                                 | 12        |
| <b>Prosperar con Centro de servicio de TI</b>                       | <b>13</b> |
| Paso 1: Ventaja de la efectividad organizacional                    | 13        |
| Paso 2: Configurar el proveedor de identidad Tanium as a Service    | 13        |
| Paso 3: Configurar los ajustes de la plataforma TaaS                | 14        |
| Paso 4: Configurar excepciones de seguridad del cliente             | 14        |
| Paso 5: Implementar Tanium Client                                   | 14        |
| Paso 6: Configurar grupo de usuarios en Tanium                      | 14        |
| Paso 7: Instalar el Centro de servicio de TI                        | 14        |
| Paso 8: Conectar el Centro de servicios de TI a Tanium as a Service | 14        |
| Paso 9: Configurar usuarios y permisos en Salesforce                | 14        |
| Paso 10: Actualizar configuraciones de Salesforce                   | 15        |
| Paso 11: Administrar el centro de servicio de TI                    | 15        |
| <b>Configurar Tanium para el Centro de servicios de TI</b>          | <b>16</b> |
| Requisitos previos                                                  | 16        |

---

---

|                                                                                  |           |
|----------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| Configurar el proveedor de identidad de SAML para Tanium as a Service .....      | 16        |
| Más información .....                                                            | 16        |
| Configurar los ajustes de la plataforma en TaaS .....                            | 16        |
| Configurar excepciones de seguridad del cliente .....                            | 17        |
| Implementar Tanium Client .....                                                  | 17        |
| Más información .....                                                            | 18        |
| Configurar grupo de usuarios del Centro de servicios TI .....                    | 18        |
| Más información .....                                                            | 18        |
| Configurar permisos de Tanium .....                                              | 18        |
| Configurar instancias de dev y QA para el Centro de servicios de TI .....        | 19        |
| <b>Instalar el Centro de servicio de TI .....</b>                                | <b>20</b> |
| Ediciones requeridas .....                                                       | 20        |
| Permisos de usuario .....                                                        | 20        |
| Antes de comenzar .....                                                          | 20        |
| Instalar el paquete gestionado del Centro de Servicios de TI .....               | 21        |
| Verificar la instalación y autoconfiguración del Centro de Servicios de TI ..... | 23        |
| <b>Actualizar el Centro de servicio de TI .....</b>                              | <b>25</b> |
| Antes de comenzar .....                                                          | 25        |
| Instalar el Centro de servicio de TI .....                                       | 25        |
| Actualizar Tanium as a Service (TaaS) .....                                      | 25        |
| Actualizar configuraciones de 1.6 a 1.17 .....                                   | 25        |
| Actualizar diseño de página de caso de solicitud de incidente .....              | 25        |
| Actualizar diseño de página de cambio de caso .....                              | 26        |
| Actualizar el diseño de la página del caso problemático .....                    | 26        |
| Desactivar regla de validación Status_Closed .....                               | 27        |
| Actualizar el estado del caso de cambio .....                                    | 27        |
| Revisar y asignar permisos de usuario .....                                      | 27        |
| <b>Conectarse con Tanium as a Service .....</b>                                  | <b>28</b> |
| Agregar TaaS como sitio remoto .....                                             | 28        |
| Conectarse a TaaS desde Salesforce .....                                         | 28        |

---

---

|                                                                                                                |           |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| Autenticar al usuario de servicio .....                                                                        | 28        |
| Autenticar usuario actual .....                                                                                | 29        |
| Configurar sincronización de datos de Tanium .....                                                             | 29        |
| Configurar sincronización de datos de CMDB .....                                                               | 30        |
| <b>Configurar Tanium para el Centro de servicios de TI .....</b>                                               | <b>31</b> |
| Asignar permisos del Centro de servicios de TI .....                                                           | 31        |
| Conozca a las personas del Centro de Servicios de TI .....                                                     | 31        |
| Usuario de la aplicación del Centro de Servicios de TI .....                                                   | 32        |
| Actualizar perfiles predeterminados .....                                                                      | 32        |
| Actualizar conjuntos de permisos .....                                                                         | 32        |
| Crear y asignar permisos de usuario en Salesforce .....                                                        | 32        |
| Conjuntos de permisos del Centro de Servicios de TI .....                                                      | 37        |
| Grupos de conjuntos de permisos de Centro de Servicios de TI .....                                             | 38        |
| Centro de servicio de TI .....                                                                                 | 38        |
| Administrador del Centro de servicios de TI .....                                                              | 38        |
| Gerente de configuración del centro de servicios de TI .....                                                   | 38        |
| Actualizar configuraciones de Salesforce .....                                                                 | 39        |
| Asignar tipos de registros a las páginas de registro de casos de Lightning .....                               | 39        |
| Edite las páginas de registro de Lightning de casos para agregar detalles de CI personalizados .....           | 39        |
| Agregar acciones rápidas a las páginas del caso para crear un error conocido y conocimiento del servicio ..... | 40        |
| Agregar botones a las páginas del caso para crear un error conocido y conocimiento del servicio .....          | 40        |
| Personalizar diseño de página de activos .....                                                                 | 41        |
| Eliminar botones del diseño de la página de activos .....                                                      | 41        |
| Agregar nuevo botón de elemento de configuración a la página de vista de lista de activos .....                | 41        |
| Agregar nuevo botón de elemento de configuración al diseño de búsqueda de activos .....                        | 42        |
| Crear categoría de ticket de incidente para Employee Concierge .....                                           | 42        |
| Agregar valores de la lista de selección de categoría de boleto .....                                          | 42        |
| Agregar una acción rápida al objeto Contacto .....                                                             | 42        |
| Agregar el tipo de metadatos personalizados para la categoría de ticket de incidente .....                     | 43        |
| Configurar correo electrónico para la creación automática de tickets .....                                     | 43        |

---

---

|                                                                                                 |           |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| Configurar clase de Apex personalizada .....                                                    | 43        |
| Crear un servicio de correo electrónico .....                                                   | 43        |
| Configurar dirección de correo electrónico .....                                                | 44        |
| Más información .....                                                                           | 44        |
| Crear flujos de trabajo de publicación para errores conocidos y conocimiento del servicio ..... | 44        |
| (Opcional) Personalizar hitos, colas, reglas de asignación y aprobaciones .....                 | 45        |
| <b>Administrar el Centro de Servicios de TI .....</b>                                           | <b>46</b> |
| Ver y personalizar el tablero de control Agente de TI .....                                     | 46        |
| Ver tablero de control Agentes de TI .....                                                      | 46        |
| Personalizar el tablero de control Agente de TI .....                                           | 46        |
| Actualizar configuración de gestión de cambios .....                                            | 46        |
| Permisos de usuario .....                                                                       | 47        |
| Personalizar el calendario de cambios .....                                                     | 47        |
| Personalizar los puntajes de riesgo .....                                                       | 47        |
| Administrar elementos de configuración de CMDB .....                                            | 49        |
| Permisos de usuario .....                                                                       | 49        |
| Ver elementos de configuración .....                                                            | 49        |
| Clases de elementos de configuración .....                                                      | 49        |
| Crear elementos de configuración personalizados .....                                           | 49        |
| (Opcional) Modificar plantillas de caso .....                                                   | 50        |
| Personalizar plantillas estándar .....                                                          | 50        |
| Crear plantillas de casos personalizadas .....                                                  | 50        |
| Establecer plantillas predeterminadas .....                                                     | 51        |
| (Opcional) Configurar asociaciones .....                                                        | 51        |
| Automatice el centro de servicios de TI con flujos .....                                        | 51        |
| Flujos predeterminados .....                                                                    | 51        |
| Acciones de flujo .....                                                                         | 52        |
| Crear un flujo del Centro de servicios de TI .....                                              | 53        |
| Más información .....                                                                           | 53        |
| Ver mensajes de registro .....                                                                  | 53        |

---

---

|                                           |           |
|-------------------------------------------|-----------|
| Configurar registro .....                 | 53        |
| Ver acciones de caso .....                | 53        |
| Ver registros de registro .....           | 54        |
| Ejemplo .....                             | 54        |
| <b>Referencia: Diseños de casos .....</b> | <b>55</b> |
| Incidente .....                           | 55        |
| Incidente mayor .....                     | 56        |
| Cambiar .....                             | 57        |
| Problema .....                            | 58        |

# Acerca de esta documentación

Este documento es para la versión 1.17.0.

Para descargar Administración del Centro de Servicios de TI y las Guías del Usuario, consulte [Documentación del Centro de Servicios de TI](#).

# Descripción general del Centro de Servicios de TI

Con el Centro de servicios de TI, puede optimizar las operaciones de soporte de TI mediante la consolidación de tareas y tickets de TI en una sola ubicación.

|                                                                            |
|----------------------------------------------------------------------------|
| Disponible en: Lightning Experience                                        |
| Disponible en: <b>Ediciones empresariales e ilimitadas</b>                 |
| El Centro de Servicios de TI está disponible como licencia complementaria. |

## Gestionar casos y tomar medidas

Los agentes de TI pueden resolver los tickets de soporte más rápidamente implementando acciones comunes sin salir del Centro de servicios de TI. Estas acciones incluyen:

- Revisión de eventos de Performance
- Finalizar procesos
- Inicio o detención de servicios del sistema
- Reinicio de la computadora
- Instalación, actualización o eliminación de software

Por ejemplo, si un usuario abre un ticket de soporte que requiere una actualización de software, el agente de TI puede implementar la actualización en el activo del usuario con unos pocos clics directamente desde el Centro de servicios de TI. También pueden crear una implementación que envíe la misma actualización de software a otros activos, lo que reduce la posibilidad de que otros usuarios abran tickets duplicados para el mismo problema.

## Gestionar datos de activos en tiempo real en CMDB

Utilice la integración de la base de datos de administración de configuración (CMDB) de Tanium con el Centro de servicios de TI para administrar y almacenar elementos de configuración en tiempo real o componentes relacionados con los servicios de TI. Los elementos de configuración (CI por sus siglas en inglés) son componentes que deben gestionarse para brindar un servicio de TI. Al definir una fuente central de verdad para los CI, los agentes de TI y los administradores de configuración pueden mejorar la gestión de servicios, reducir el tiempo dedicado a la gestión de cambios y mejorar la auditoría, la seguridad y el cumplimiento.

### Elementos de configuración

Un elemento de configuración está asociado con un activo, está regido por TI y se utiliza para un servicio de TI.



Un elemento de configuración puede ser un CI gestionado por Tanium o un CI personalizado de Tanium. Los CI administrados por Tanium son un activo que tiene instalado Tanium Client. La información sobre los CI administrados por Tanium proviene del servicio CMDB en Tanium. Puede crear CI personalizados de Tanium en Salesforce para CI adicionales que no se encontraron en Tanium, y estos se sincronizan con la CMDB de forma regular.

## Clases de elementos de configuración

Una clase de elemento de configuración es una categorización predefinida para un elemento de configuración que proviene de Tanium, por ejemplo, un tipo de dispositivo (computadora portátil, servidor).

## Tanium as a Service

La capacidad de realizar acciones en computadoras de usuario final se habilita mediante una conexión desde el Centro de servicios de TI con Tanium as a Service (TaaS).

La plataforma Tanium brinda visibilidad y control de sus puntos finales. En Tanium, un punto final es cualquier computadora o servidor en el que puede instalar y ejecutar el servicio de Tanium Client. En respuesta a sus consultas estándar o ad hoc, Tanium puede descubrir e informar en pocos segundos datos en tiempo real estáticos y dinámicos relacionados con el punto final. Además de obtener datos sobre sus puntos finales, puede implementar acciones para administrar y proteger su entorno.

Las operaciones en el Centro de servicios de TI se ejecutan mediante llamadas API a TaaS, que incluye los módulos Tanium™ Discover, Tanium™ Deploy y Tanium™ Performance. Los datos sobre los puntos finales de Tanium se almacenan en Salesforce como objetos de activos. Para ver información sobre los puntos finales administrados por Tanium en Salesforce, puede verlos como activos.

## Descripción general de Work.com

El Centro de Servicios de TI forma parte del conjunto de soluciones de Work.com. Work.com es la plataforma completa de experiencia del empleado para el mundo del trabajo desde cualquier lugar. Work.com está construido sobre la plataforma Salesforce y permite a los empleados tener éxito desde cualquier lugar donde trabajen.

Cuando compra el Centro de servicio de TI, también obtiene el espacio de trabajo para empleados y el servicio de conserjería para empleados. Estos productos permiten a los empleados abrir casos que se envían a los agentes en Centro de Servicios de TI.

### Acerca de Employee Workspace

Con Employee Workspace, puede brindar a sus empleados una experiencia integrada y permitir la productividad y colaboración de los empleados. Employee Workspace proporciona un centro para herramientas y recursos que sus empleados necesitan para trabajar desde cualquier lugar.

### MÁS INFORMACIÓN

[Documentos de Work.com: Employee Workspace](#)

## Acerca de Employee Concierge

Employee Concierge es una extensión del espacio de trabajo para empleados que incluye una base de conocimientos y un sistema de emisión de entradas en los que se pueden realizar búsquedas, para que los empleados puedan encontrar soluciones y obtener asistencia cuando la necesiten.

### MÁS INFORMACIÓN

[Documentos de Work.com: Employee Concierge](#)

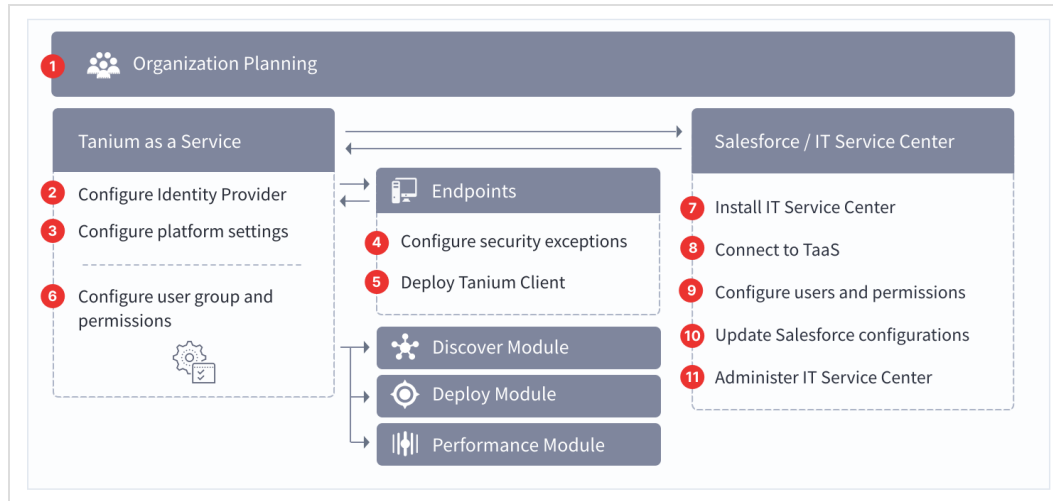
## Idiomas compatibles

La interfaz de usuario del Centro de servicios de TI se traduce a los siguientes idiomas:

- Chino - Simplificado: zh\_CN
- Chino - Tradicional: zh\_TW
- Neerlandés: nl
- Francés: fr
- Alemán: de
- Italiano: it
- Japonés: ja
- Coreano: ko
- Portugués (Brasil): pt\_BR
- Español: es

# Prosperar con Centro de servicio de TI

Siga estas mejores prácticas para lograr el máximo valor y éxito con Centro de servicio de TI. Estos pasos se alinean con las métricas de referencia clave: Tiempo medio de resolución (MTTR), tasa de cumplimiento de SLA, tickets resueltos automáticamente y acciones tomadas de los tickets.



## Paso 1: Ventaja de la efectividad organizacional

Completar los pasos clave de la gobernanza organizacional para maximizar el valor Centro de servicio de TI. Para obtener más información sobre cada tarea, consulte la [Guía del usuario de IT del Centro de Servicio](#).

☐ Desarrollar un proceso de gestión de cambios dedicado.

☐ Definir roles y responsabilidades diferentes en el gráfico de RACI.

☐ Validar la alineación organizacional interfuncional.

☐ Métricas operativas de Rastreo.

## Paso 2: Configurar el proveedor de identidad Tanium as a Service

☐ Elija y configure un proveedor de identidad compatible con SAML 2.0 para Tanium as a Service (TaaS). Consulte [Configurar el proveedor de identidad de SAML para Tanium as a Service en la página 16](#).

## Paso 3: Configurar los ajustes de la plataforma TaaS

- ☐ Configurar los ajustes de la plataforma. Ver [Configurar los ajustes de la plataforma en TaaS en la página 16](#).

## Paso 4: Configurar excepciones de seguridad del cliente

- ☐ Configurar excepciones de seguridad del cliente Ver [Configurar excepciones de seguridad del cliente en la página 17](#)

## Paso 5: Implementar Tanium Client

- ☐ Implemente Tanium Client en computadoras que desee administrar con el Centro de servicios de TI. Ver [Implementar Tanium Client en la página 17](#)

## Paso 6: Configurar grupo de usuarios en Tanium

- ☐ Configurar un grupo de usuarios en Tanium para los usuarios de ITSC Agent del Centro de servicios de TI. Consulte [Configurar grupo de usuarios del Centro de servicios TI en la página 18](#).

## Paso 7: Instalar el Centro de servicio de TI

- ☐ Utilice el instalador de Work.com para instalar y completar automáticamente alguna configuración para el paquete gestionado por el Centro de Servicios de TI. Consulte [Instalar el Centro de servicio de TI en la página 20](#). Si está actualizando desde una versión anterior, se requieren pasos manuales adicionales para actualizar los diseños de página. Consulte [Actualizar el Centro de servicio de TI en la página 25](#).

## Paso 8: Conectar el Centro de servicios de TI a Tanium as a Service

- ☐ Conéctese a Tanium as a Service (TaaS) para obtener información y operar en los dispositivos del usuario final con su organización del Centro de servicios de TI. Consulte [Conectarse con Tanium as a Service en la página 28](#)

## Paso 9: Configurar usuarios y permisos en Salesforce

- ☐ Administrar las configuraciones del Centro de servicios de TI, como el panel, cambiar la configuración y los

elementos de CMDB. Consulte [Asignar permisos del Centro de servicios de TI en la página 31](#).

## Paso 10: Actualizar configuraciones de Salesforce

☐ Actualizar los diseños de las páginas y las páginas del registro de Lightning para respaldar las funciones del Centro de Servicios de TI. Consulte [Actualizar configuraciones de Salesforce en la página 39](#).

☐ Crear flujos de trabajo de publicación para errores conocidos y conocimiento del servicio. Consulte [Crear flujos de trabajo de publicación para errores conocidos y conocimiento del servicio en la página 44](#).

## Paso 11: Administrar el centro de servicio de TI

☐ Realice un seguimiento de las métricas del Centro de servicios de TI en el panel. Consulte [Ver y personalizar el tablero de control Agente de TI en la página 46](#)

☐ Actualizar la configuración de gestión de cambios, que incluye la configuración del calendario y los cálculos de puntuación de riesgo. Consulte [Actualizar configuración de gestión de cambios en la página 46](#).

☐ Agregar elementos de configuración. De manera predeterminada, los elementos de configuración se importan desde el servicio CMDB alojado en TaaS, pero puede agregar otros elementos de configuración que están sincronizados entre Salesforce y CMDB. Consulte [Administrar elementos de configuración de CMDB en la página 49](#).

# Configurar Tanium para el Centro de servicios de TI

Los detalles sobre su usuario administrador inicial para Tanium as a Service (TaaS) se incluyen en un correo electrónico de bienvenida. Para utilizar el Centro de servicios de TI, configure un proveedor de identidad para su instancia TaaS, asigne permisos de usuario a agentes de TI e instale Tanium Client en los equipos que desea administrar.

## Requisitos previos

- URL de TaaS e información de inicio de sesión que recibió cuando compró el Centro de servicios de TI
- URL de la organización de Salesforce
- Lista de direcciones de correo electrónico de usuarios de agentes de TI (obligatorio para la integración con el Centro de Servicios de TI)

## Configurar el proveedor de identidad de SAML para Tanium as a Service

Debe configurar un proveedor de identidad compatible con SAML 2.0 con su instancia TaaS:

- [General](#)
- [OneLogin](#)
- [Auth0](#)
- [Configuring Azure AD for TaaS](#)
- [Configuring Okta for TaaS](#)
- [Configuring AD FS for TaaS](#)
- [Configuring Oracle Identity Cloud Service for TaaS](#)
- [Configuring PingFederate for TaaS](#)
- [Configuring Google Cloud Identity for TaaS](#)
- [Configuring Salesforce for TaaS](#)

Más información

[Guía de implementación de Tanium as a Service: Introducción](#)

## Configurar los ajustes de la plataforma en TaaS

Habilitar conexiones de Tanium a su instancia Salesforce.

1. Desde la instancia TaaS (iniciada como administrador), haga clic en **Administración > Configuración de la plataforma**.
2. Para **orígenes de autenticación de confianza**, ingrese su dirección Salesforce ITSC URL org (ejemplo: `https://yoursite.lightning.force.com`). Si tiene varios entornos, puede usar una lista de direcciones URL separadas por comas.
3. Haga clic en **Save** (Guardar).

## Configurar excepciones de seguridad del cliente

- Configure las políticas de firewall para abrir los puertos **17472** y **17486** para el tráfico de Tanium con reglas basadas en TCP en lugar de reglas basadas en la identidad de la aplicación.
- Configure la comunicación abierta en los puertos **17472** y **17486** en todos los puntos terminales, de modo que puedan comunicarse entre sí y no con TaaS.
- Configure excepciones con cualquier software de seguridad en puntos finales, como herramientas antivirus, para evitar que la herramienta escanee el proceso de Tanium e interfiera con las actividades de Tanium Client.

## Implementar Tanium Client

Para permitir que su instancia de Tanium as a Service (TaaS) se comuniquen con sus terminales, instale Tanium Client en los sistemas Windows, Mac y Linux que desea administrar.

Aunque puede completar este paso más adelante en el proceso de configuración, si continúa con los pasos de configuración sin ningún Tanium client instalado, los errores se muestran en la instancia TaaS y no se muestran activos en el Centro de servicios de TI.

Para comenzar con la instalación e implementación de Tanium Client, consulte la documentación de Tanium. Puede utilizar cualquier herramienta de implementación de software para implementar Tanium Client, incluido Tanium.

Si ya tiene una herramienta que está usando para implementaciones de software, use esa herramienta para sus implementaciones iniciales de Tanium Client.

Después de instalar Tanium Client en sus activos e informar a su instancia de TaaS, puede comenzar a ver la información de los activos, administrar el rendimiento e implementar software en los endpoints desde el Centro de servicios de TI.

Después de que haya implementado algunos Tanium Clients, puede usar Tanium Discover para buscar dispositivos no administrados y determinar si existen puntos finales adicionales en el entorno que también necesitan que Tanium Client esté instalado. Para obtener más información, consulte

Para mejorar el descubrimiento, implemente Tanium Client en algunos puntos finales antes de continuar con la configuración.

## Más información

[Guía del usuario de administración de clientes de Tanium: Descargar Tanium Client](#)

[Guía del usuario para Tanium Discover](#)

# Configurar grupo de usuarios del Centro de servicios TI

Configurar un grupo de usuarios en Tanium para los usuarios de ITSC Agent del Centro de servicios de TI. Para obtener más información sobre la creación de grupos de usuarios y la asignación de usuarios, consulte la documentación de Tanium.

Debe dar acceso al usuario que figura como Nombre de usuario de administrador de Tanium principal en su correo electrónico de bienvenida de Tanium. El administrador principal de Tanium es el único usuario que se crea durante el proceso de aprovisionamiento. Puede crear más usuarios en Tanium con este usuario u otros usuarios delegados.

1. En su instancia de Tanium as a Service, cree un grupo de usuarios de **Agentes ITSC**.
2. Asigne los siguientes roles al grupo de usuarios:
  1. Usuario de puerta de enlace API
  2. Implementar operador
  3. Descubrir operador
  4. Rol de usuario avanzado de Interact
  5. Operador de Rendimiento
3. Asignar usuarios al grupo de usuarios **Agentes ITSC**. La dirección de correo electrónico de los usuarios debe ser idéntica a las direcciones de correo electrónico de los usuarios en el Centro de Servicios de TI. Guarde sus cambios.

## Más información

[Guía del usuario de Tanium Console: Administración de grupos de usuarios](#)

# Configurar permisos de Tanium

Puede establecer permisos en Tanium para permitir que solo ciertos usuarios tengan acceso a grupos de ordenadores, módulos, etc. Por ejemplo, si un usuario intenta implementar software en una computadora que está en un grupo de ordenadores al que no tiene acceso, el trabajo de implementación falla.

Para obtener más información sobre los permisos de Tanium, consulte la Guía del usuario de [Tanium Console: RBAC Generalidades](#).



# Configurar instancias de dev y QA para el Centro de servicios de TI

Puede configurar múltiples entornos Salesforce para usar para el desarrollo y aseguramiento de la calidad (QA) que se conectan a una sola instancia de TaaS. Si configura varios entornos de Salesforce:

- Utilice grupos de ordenadores en Tanium para identificar los puntos finales que solo existen en los entornos de dev y QA. Para obtener más información, consulte la [Guía del usuario para Tanium Console. Administración de grupos de ordenadores](#).
- Utilice el control de acceso basado en roles (RBAC) en Tanium para configurar cuentas de usuario que solo pueden realizar acciones en los extremos que asignó a los entornos de dev y QA.
- Utilice diferentes cuentas de administrador para cada organización de Salesforce para evitar confusiones.
- Realice una prueba en las organizaciones de desarrollo y control de calidad para confirmar la funcionalidad esperada antes de pasar a producción.

# Instalar el Centro de servicio de TI

Utilice el instalador de Work.com para instalar y completar automáticamente alguna configuración para el paquete gestionado por el Centro de Servicios de TI. Luego, siga las instrucciones para completar los pasos de configuración posterior a la instalación manual.

## Ediciones requeridas

|                                                                            |
|----------------------------------------------------------------------------|
| Disponible en: Lightning Experience                                        |
| Disponible en: <b>Ediciones empresariales e ilimitadas</b>                 |
| El Centro de Servicios de TI está disponible como licencia complementaria. |

## Permisos de usuario

| Permisos de usuario necesarios       |                         |
|--------------------------------------|-------------------------|
| Para configurar paquetes instalados: | Personalizar aplicación |

## Antes de comenzar

- Antes de instalar el Centro de servicios de TI, inicie sesión en su URL de la organización Salesforce con las credenciales administrativas que se proporcionaron en su correo electrónico de bienvenida.
- Las aplicaciones Employee Workspace y Employee Concierge deben estar instaladas para su organización de Work.com. Para obtener más información, consulte [Ayuda de Salesforce: Configurar Employee Workspace](#) y la [ayuda de Salesforce: Preparar e instalar Employee Concierge](#).
- Configurar una lista de permisos. Si existe alguna restricción de dirección IP en su organización o perfil, es posible que deba editar su configuración antes de instalar este paquete. Confirme que las direcciones IP del instalador de Salesforce no estén dentro de ningún rango restringido o agréguelas a una lista de permisos:
  - 18.214.2.206
  - 3.89.46.237
  - 52.201.65.75
  - 52.2.53.142Puede eliminar estas direcciones IP de su lista de permisos cuando finalice la instalación.
- Ejecute la verificación de preinstalación para confirmar que todos los requisitos previos estén instalados antes de continuar. Si la verificación está validada, proceda con la instalación.

# Instalar el paquete gestionado del Centro de Servicios de TI

La cuenta que se utiliza para implementar el paquete Centro de Servicios de TI será el administrador que se adjunta a los campos creados/modificados por en la interfaz Salesforce.

1. Desplácese hasta esta URL en su navegador: <https://install.work.com/products/itsc>

Debe tener una licencia complementaria para que Centro de Servicios de TI se instale en su organización.

El servicio de instalación de Salesforce se utiliza solo para la instalación y configuración inicial del paquete del Centro de servicios de TI.

2. Haga clic en el mosaico **Centro de servicios de TI**.
3. Haga clic en **Instalar y configurar el Centro de servicios de TI**. Si ya instaló el Centro de servicios de TI, también hay una opción para **Configurar el Centro de servicios de TI**.
4. Haga clic en **Iniciar sesión para iniciar la validación previa a la instalación**.
5. Seleccione su tipo de organización. Ingrese su nombre de usuario y contraseña de Salesforce.
6. Haga clic en **Permitir** para ejecutar la validación previa a la instalación.
7. En el cuadro Conectado a Salesforce, confirme que ha iniciado sesión en la organización correcta. *Si la validación de preinstalación falla, utilice los mensajes de error en el instalador para solucionar problemas y completar los requisitos de preinstalación en su organización. Cuando esté listo, regrese a la URL del instalador e inténtelo de nuevo.*

8. Revise la lista de personalizaciones que el instalador realiza en su organización.

No borre la configuración recomendada para los elementos opcionales.

| Steps                                                                          | Type                                                                                              |          |
|--------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|
| Enable Omni-Channel                                                            | Other                                                                                             | Required |
| Enable Entitlements for Case Milestones                                        | Other                                                                                             | Required |
| Enable Creation of List Settings                                               | Other                                                                                             | Required |
| Enable Translation Workbench                                                   | Other                                                                                             | Required |
| Add Case Status Picklist Values                                                | Other                                                                                             | Required |
| Add Case Origin Picklist Values                                                | Other                                                                                             | Required |
| Add Asset Status Picklist Values                                               | Other                                                                                             | Required |
| Install IT Service Center Managed Package                                      |  Managed Package | Required |
| Create IT Service Center Knowledge extensions                                  | Other                                                                                             | Required |
| Create IT Service Center Permission Sets and Permission Set Groups             | Other                                                                                             | Required |
| Deploy Case Layouts                                                            | Other                                                                                             | Required |
| Enable Path Assistant for Case                                                 | Other                                                                                             | Required |
| Deploy Case Management Queues and Change Approval Board (CAB) Approval Process | Other                                                                                             | Required |
| Grant access to IT Service Center Reports and Dashboards                       | Other                                                                                             | Optional |
| Run Migration Job                                                              | Other                                                                                             | Required |
| Add Case Template Type Picklist Values                                         | Other                                                                                             | Required |

9. Haga clic en **Instalar**. Haga clic en **Confirmar** para aceptar los términos de uso. Durante la instalación, a su usuario se le asignan los permisos de Administrador de aplicaciones del Centro de servicios de TI que se necesitan para configurar y administrar la organización.

10. Haga clic en Ver organización para volver a su instancia de Salesforce después de que se complete la instalación.

11. Para verificar la instalación, busque **Centro de Servicios de TI** en el iniciador de aplicaciones.

12. Si ve una advertencia: Falta el token de autenticación de usuario actual, puede ignorar la advertencia y resolverlo cuando configure la conexión a TaaS.

Siga las indicaciones en los temas de Ayuda de Salesforce para completar la configuración posterior a la instalación.

El servicio de instalación de Salesforce está disponible en inglés, japonés, francés, alemán, español y holandés.

# Verificar la instalación y autoconfiguración del Centro de Servicios de TI

Vea lo que está personalizado en su organización cuando instale los paquetes del Centro de Servicios de TI. Para verificar estos elementos de configuración, vaya a **Configuración** en su organización Salesforce.

| Nombre del paso de instalación                                  | Qué hace y pasos de verificación                                                                                                                                                                                                                                              |
|-----------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Habilitar omnicanal                                             | Habilita la configuración de Omni-Channel para habilitar el enrutamiento de elementos de trabajo a agentes en función de sus conjuntos de habilidades. Para verificar que la <b>configuración de Omni-Channel</b> esté habilitada, vaya a <b>Configuración</b> .              |
| Habilitar privilegios para hitos de casos                       | Permite a los clientes configurar SLA para los hitos del caso, como el tiempo que tarda inicialmente en responder o resolver un caso.<br><br>Para verificar que se hayan creado los hitos, vaya a <b>Configuración</b> y vea <b>Hitos</b> .                                   |
| Habilitar creación de configuraciones de lista,                 | Activa la creación de la configuración de lista en la organización. Para verificar, vaya a <b>Configuración &gt; Administración &gt; Datos &gt; Configuración de esquema</b> y verifique que el <b>tipo de configuración personalizada Administrar lista</b> esté habilitado. |
| Habilitar mesa de trabajo de traducción                         | Activa la mesa de trabajo de traducción en Salesforce para habilitar el contenido de IU traducido. Para verificar, vaya a <b>Configuración &gt; Interfaz de usuario &gt; Mesa de trabajo de traducción &gt; Configuración de idioma de traducción</b> .                       |
| Agregar valores de la lista de selección de estado del caso     | Crea valores de estado para casos. Para verificar, vaya al objeto Caso en el administrador de objetos, vea <b>Campos y Relaciones</b> y vea el campo <b>Estado</b> .<br><div>No actualice estos valores de la lista de selección.</div>                                       |
| Agregar valores de la lista de selección de origen del caso     | Añade opciones de origen para objetos de caso. Para verificar, vaya al objeto Caso en el administrador de objetos, vea <b>Campos y Relaciones</b> y observe el campo <b>Origen del caso</b> .                                                                                 |
| Agregar valores de la lista de selección de estado del caso     | Agrega opciones de estado para objetos de activos. Para verificar, vaya al objeto Activos en Administrador de objetos, vea <b>Campos y Relaciones</b> y observe el campo <b>Estado</b> .                                                                                      |
| Instalar el paquete gestionado del Centro de Servicios de TI    | Instala el paquete del Centro de Servicios de TI.                                                                                                                                                                                                                             |
| Crear extensiones de conocimiento del Centro de servicios de TI | Implementa tipos de registro de errores conocidos y conocimiento de servicio e implementa el conjunto de permisos de <b>conocimiento del Centro de Servicios de TI</b> .                                                                                                      |

| Nombre del paso de instalación                                                                                 | Qué hace y pasos de verificación                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Crear conjuntos de permisos del Centro de servicios de TI y grupos de conjuntos de permisos                    | <p>Crea conjuntos de permisos y luego los agrega a los grupos de conjuntos de permisos para el Centro de servicios de TI. Para usar estos permisos, debe asignar manualmente usuarios a los grupos de conjuntos de permisos. Para obtener una lista de grupos de conjuntos de permisos y conjuntos de permisos, consulte <a href="#">Asignar permisos del Centro de servicios de TI en la página 31</a>.</p> <p>Para verificar que se hayan creado los permisos y grupos de conjuntos de permisos, vaya a <b>Configuración</b> y consulte <b>Conjuntos de permisos</b> y <b>Grupos de conjuntos de permisos</b>.</p>                                                                                                                                                                         |
| Implementar diseños de casos                                                                                   | Asigna diseños compactos de casos y activos y diseños de registros para perfiles de usuario y administrador estándar.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Habilitar Asistente de ruta para caso                                                                          | Crea rutas para cambios, incidentes, problemas y tipos de registro de casos de solicitud. Para verificar, abra <b>Configuración de ruta</b> en <b>Configuración</b> y confirme que se creen registros de casos para el cambio de estado del caso, el incidente de estado del caso, el incidente mayor de estado del caso, el problema de estado del caso y la solicitud de estado del caso.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Implementar colas de administración de casos y proceso de aprobación del comité de aprobación de cambios (CAB) | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Crea las siguientes colas para priorizar, distribuir y asignar registros a equipos que comparten cargas de trabajo para aprobaciones de cambios (CAB) y gestión de casos. Debe asignar usuarios o grupos a cada cola: <ul style="list-style-type: none"> <li>• ITSC - Administración de casos - Valor predeterminado de TI</li> <li>• ITSC - Administración de casos - Escalamiento de TI</li> <li>• ITSC - CAB de administración de casos</li> </ul> </li> <li>• Crea el proceso de <b>aprobación de cambios ITSC</b>, que define los procesos comerciales en torno a la aprobación de tipos de casos de cambio.</li> </ul> <p>Para verificar que se creen colas, abra Colas en <b>Configuración</b> y confirme que se hayan creado las colas.</p> |
| (Opcional) Otorgar acceso a los informes y paneles del Centro de servicios de TI                               | <p>Crea el panel predeterminado del agente de TI, que contiene los siguientes informes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ITSC - Estados de casos de los últimos 7 días</li> <li>• ITSC - Casos por estado y escalamiento</li> <li>• ITSC - Casos creados por día (30 días)</li> <li>• ITSC - Tiempo medio hasta la resolución</li> <li>• ITSC - Casos abiertos por tipo</li> <li>• ITSC - Tendencia de resolución</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Ejecutar trabajo de migración                                                                                  | Migrar los cambios de configuración para que coincidan con el modelo de datos actual del Centro de Servicios de TI.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Agregar valores de lista de selección de plantilla de caso                                                     | Agrega opciones de lista de selección para objetos de plantilla de caso. Para verificar, vaya a la plantilla <b>&gt;de caso del administrador de objetos &gt; Campos de objeto &amp;Relaciones</b> . Observe el campo <b>Tipo</b> .                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

# Actualizar el Centro de servicio de TI

## Antes de comenzar

- Verifique que el usuario administrador que está utilizando para realizar la actualización tenga asignado el grupo de permisos de **administrador de ServiceCenter de TI**, junto con la licencia de la función **Usuario de conocimiento**.

## Instalar el Centro de servicio de TI

El instalador de Work.com también realiza actualizaciones, si ya tiene Centro de Servicios de TI instalado en su organización. El paso **Ejecutar tarea de migración** realiza actualizaciones a su organización existente según sea necesario para la actualización. Para obtener más información sobre la instalación de , consulte [Instalar el Centro de servicio de TI en la página 20](#).

## Actualizar Tanium as a Service (TaaS)

TaaS es un entorno totalmente administrado, por lo que no se requieren actualizaciones manuales. Los productos y la plataforma central de Tanium se configuran y mantienen automáticamente, de modo que pueda concentrarse en usar Tanium para administrar los puntos finales.

## Actualizar configuraciones de 1.6 a 1.17

Cuando actualiza Centro de Servicios de TI, los diseños de página no se actualizan automáticamente. También debe revisar los cambios en los permisos de usuario y las reglas de validación.

Para obtener capturas de pantalla de los diseños de las páginas de casos de esta versión, consulte [Referencia: Diseños de casos en la página 55](#).

### Actualizar diseño de página de caso de solicitud de incidente

Edite el diseño de la página del caso de solicitud de incidente para incluir las actualizaciones de Centro de Servicios de TI versión 1.17.

1. Desde el administrador de objetos, vaya a **Caso > Diseños de página de caso > ITSC - Diseño de solicitud de incidente**.
2. Elimine la acción rápida **Nuevo problema**.
3. Eliminar los botones **Cambiar tipo de registro** y **Ver jerarquía de casos** estándar.
4. En la sección **Información del caso**, realice las siguientes actualizaciones:
  1. Reemplace el campo **Activo** con el campo **Elemento de configuración principal**.
  2. Elimine el campo **Incidente mayor**.

5. En **Detalle del caso**, agregue la siguiente sección:

1. Agregue una sección de **Priorización de casos** que contenga los campos **Impacto**, **Prioridad manual**, **Urgencia** y **Prioridad**.

6. Agregar listas relacionadas para **Artículos** y **Adjuntos**.

### Actualizar diseño de página de cambio de caso

Edite el diseño de la página Cambiar caso para incluir las actualizaciones de Centro de Servicios de TI versión 1.17.

1. Desde el Administrador de objetos, vaya a **Caso > Diseños de página de caso > ITSC - Cambiar diseño**.

2. Eliminar los botones **Cambiar tipo de registro** y **Ver jerarquía de casos estándar**.

3. En la sección **Cambiar información**, realice la siguiente actualización:

1. Haga que los campos **Asunto** y **Descripción** sean **obligatorios**.

4. En **Detalle del caso**, agregue la siguiente sección:

1. Agregue una sección de **Priorización de casos** en la sección **Evaluación de riesgos** que contenga los campos **Impacto**, **Prioridad manual**, **Urgencia** y **Prioridad**.

5. Agregar listas relacionadas para **Artículos** y **Adjuntos**.

### Actualizar el diseño de la página del caso problemático

Edite el diseño de la página Problema de caso para incluir las actualizaciones de Centro de Servicios de TI versión 1.17.

1. Desde el Administrador de objetos, vaya a **Caso > Diseños de página de caso > ITSC - Diseño de problema**.

2. Elimine la acción rápida **Nuevo problema**.

3. Eliminar los botones **Cambiar tipo de registro** y **Ver jerarquía de casos estándar**.

4. En la sección **Información del problema**, realice las siguientes actualizaciones:

1. Reemplace el campo **Activo** con el campo **Elemento de configuración principal**.
2. Haga que los campos **Asunto** y **Descripción** sean **obligatorios**.
3. Mueva el campo **Categoría** justo arriba del campo **Subcategoría**.

5. En **Detalle del caso**, agregue las siguientes secciones:

1. Agregue una sección **Detalles de error conocido** que contenga el campo **Error conocido**.
2. Agregue una sección de **Priorización de casos** que contenga los campos **Impacto**, **Prioridad manual**, **Urgencia** y **Prioridad**.

6. Agregar listas relacionadas para **Artículos** y **Adjuntos**.



## Desactivar regla de validación Status\_Closed

La regla de validación **Status\_Closed** ya no se utiliza y, si está activa, evita que los casos asociados se cierren automáticamente.

1. Desde el Administrador de objetos, vaya a Reglas de > **validación de** casos.
2. Edite la regla de validación **Status\_Closed** para eliminar la configuración **Activo**.

## Actualizar el estado del caso de cambio

Si tiene casos de cambio que están en estado **Denegado**, actualice el caso para ponerlo en estado **Rechazado**. El nombre del estado cambió en esta versión.

## Revisar y asignar permisos de usuario

El Centro de servicios de TI 2.17 presenta a los gerentes de cambio y a los gerentes de CMDB . Para obtener más información sobre los permisos del Centro de servicios de TI, consulte [Asignar permisos del Centro de servicios de TI en la página 31](#).

# Conectarse con Tanium as a Service

Conéctese a Tanium as a Service (TaaS) para obtener información y operar en los dispositivos del usuario final con su organización del Centro de servicios de TI.

## Agregar TaaS como sitio remoto

Los sitios remotos son una lista de direcciones web que la organización puede invocar desde salesforce.com.

1. En Configuración, ingrese **remoto** en el cuadro Búsqueda rápida y luego seleccione **Configuración del sitio remoto**.
2. Haga clic en **Nuevo sitio remoto**.
3. Para la URL del sitio remoto, ingrese la URL principal de su instancia de TaaS. (Ejemplo: `https://dev.cloud.tanium.com`) Haga clic en **Guardar**.
4. Agregue otro sitio remoto con la URL de API de su instancia de TaaS. (Ejemplo: `https://dev-api.cloud.tanium.com`) Haga clic en **Guardar**.

## Conectarse a TaaS desde Salesforce

Conecte Salesforce a su instancia de TaaS para que los agentes de TI puedan implementar acciones directas en los endpoints.

1. Desde **App Launcher**, haga clic en la aplicación **Centro de servicios de TI**.
2. En el menú **Centro de servicios de TI**, haga clic en **Configuración**.
3. En la página **Configuración de Tanium**, ingrese su **URL de Tanium**, que es la URL de la instancia de Tanium as a Service que se aprovisiona. No es necesario personalizar la URL de API. Haga clic en **Save** (Guardar).

## Autenticar al usuario de servicio

El usuario de servicio ejecuta procesos en segundo plano. Esta identificación de usuario y contraseña de TaaS se proporcionan cuando compra el Centro de servicios de TI. Después de autorizar al usuario del servicio, la autorización se renueva automáticamente.

1. Desde el menú Centro de servicios de TI, vaya a **Configuración**.
2. Haga clic en **Iniciar flujo de autenticación de usuario de servicio**.
3. En la página que aparece, haga clic en **Autorizar**.
4. Se actualiza la fecha de vencimiento en **Autorización de usuario de servicio**.

## Autenticar usuario actual

Cada usuario del Centro de Servicios de TI debe autenticar su ID de usuario con TaaS a fin de obtener permiso para ver y operar en activos en el Centro de Servicios de TI.

Si no inicia sesión durante 30 días o más, debe repetir estos pasos.

1. Desde el menú Centro de servicios de TI, vaya a **Configuración**.
2. Haga clic en **Iniciar flujo de autenticación de usuario actual**.
3. En la página que aparece, haga clic en **Autorizar**.
4. Se actualiza la fecha de vencimiento en **Autorización de usuario actual**.

## Configurar sincronización de datos de Tanium

Los cronogramas de trabajo de Tanium determinan la frecuencia con la que se sincronizan los datos de Tanium. Las consultas de Active Directory actualizan los detalles del propietario principal para los activos.

Para configurar cronogramas de trabajo y consultas de AD, en el menú Centro de servicios de TI vaya a **Configuración**, luego haga clic en **Tanium**. Puede cambiar la frecuencia para cada trabajo, siendo menos frecuente una vez cada 24 horas.

### Actualizar datos de activos

Actualizar campos para el objeto Activo de los datos más recientes disponibles en Tanium.

### Actualizar activos activos activos

Actualizar campos para activos que están actualmente en línea.

### Sincronizar estado de acción de Tanium

Actualizar el estado de las acciones de Tanium que se han realizado en los activos, como la implementación de software o la finalización de un proceso.

### Actualizar tokens de servicio y usuario actual

Actualice los tokens que se utilizan para la autenticación de usuario actual y usuario de servicio.

### Propiedad principal (consultas de Active Directory)

Actualice los detalles del propietario primario para el objeto Activo. Desactivado de forma predeterminada.

## Configurar sincronización de datos de CMDB

Configure trabajos que sincronicen datos CMDB desde Tanium. El trabajo de descubrimiento sincroniza los datos de CMDB dentro de Tanium como servicio. El trabajo Actualizar extrae los datos de CMDB en el Centro de servicios de TI como objetos Salesforce.

1. Desde el menú Centro de servicios de TI, vaya a **Configuración**. Haga clic en **CMDB**.
2. Inicializar el proceso interno de descubrimiento de Tanium. Haga clic en **Comenzar descubrimiento**.
3. De manera predeterminada, los datos CMDB de Tanium se actualizan en el Centro de servicios de TI cada 12 horas. Este trabajo importa datos CMDB de Tanium y elimina cualquier dato desactualizado de los objetos Salesforce. Para ejecutar el trabajo inmediatamente, haga clic en **Ejecutar ahora**.

# Configurar Tanium para el Centro de servicios de TI

Configurar la conexión a Tanium as a Service, configurar usuarios y configurar correos electrónicos.

## Asignar permisos del Centro de servicios de TI

Los permisos controlan lo que los usuarios ven y hacen. Los permisos del lugar de trabajo se crean automáticamente cuando instala el paquete del Centro de Servicios de TI, pero debe asignar manualmente a los usuarios sus permisos correspondientes.

### Conozca a las personas del Centro de Servicios de TI

El paquete del Centro de Servicios de TI incluye conjuntos de permisos para personas que recomendamos para organizaciones de Work.com.

#### **Administrador del Centro de Servicios de TI**

Los administradores del Centro de servicios de TI administran la configuración del Centro de servicios de TI, incluida la conexión con Tanium as a Service (TaaS).

#### **Agente de TI**

Los agentes de TI gestionan casos, ven activos y CI personalizados de Tanium, controlan eventos de rendimiento e implementan software.

#### **Gerente de cambios**

Los gerentes de cambios controlan el calendario de cambios y la configuración de riesgos, crean reglas de gestión de cambios y agregan eventos al calendario de cambios.

#### **CMDB Administrador**

Los administradores de CMDB controlan las acciones de CMDB, editan las configuraciones de CMDB , ejecutan trabajos de importación de datos y crean CI personalizados de Tanium.

#### **CMDB Gerente**

Los gerentes de CMDB crean CI personalizados de Tanium.

#### **Empleado**

Los empleados crean casos que el agente de TI resuelve.

## Usuario de la aplicación del Centro de Servicios de TI

De manera predeterminada, tiene un solo usuario administrador para su organización Salesforce y Tanium as a Service. Si desea agregar usuarios, debe crear el usuario en Salesforce y Tanium.

La **Id de usuario** en Tanium debe coincidir con el campo **Correo electrónico** para el usuario en Salesforce. Para crear usuarios en Tanium, consulte [Configurar Tanium para el Centro de servicios de TI en la página 16](#).

## ACTUALIZAR PERFILES PREDETERMINADOS

Para evitar problemas con la sincronización de los elementos de configuración con la CMDB, elimine el acceso al objeto de activo del perfil que está utilizando para el Centro de servicios de TI. Elija el perfil que desea modificar y luego asigne el perfil actualizado a los usuarios del Centro de Servicios de TI:

- Si está utilizando Employee Concierge, utilice el perfil de agente de TI, que no tiene acceso de edición al objeto Activo.
- Edite el perfil predeterminado y elimine el acceso al objeto Activo.
- Si desea conservar el perfil predeterminado, puede clonar el perfil predeterminado y eliminar el acceso al objeto Activo.

Utilice los grupos de conjuntos de permisos del Centro de Servicios de TI para otorgar acceso a los tipos de registro de activos del Centro de Servicios de TI. Si necesita acceso a otros tipos de registros de activos personalizados, utilice un conjunto de permisos personalizados para otorgar acceso a los tipos de registros personalizados.

## ACTUALIZAR CONJUNTOS DE PERMISOS

Si tiene Employee Concierge, es una configuración recomendada para editar el conjunto de permisos de **usuario de la aplicación Centro de Servicios** de TI para eliminar **TI** de los **tipos de registros seleccionados**, para asegurarse de que los usuarios creen los tipos de registros adecuados para el Centro de servicios de TI.

## CREAR Y ASIGNAR PERMISOS DE USUARIO EN SALESFORCE

Crear usuarios en Salesforce. Utilice el valor en el campo **Correo electrónico** para el nombre de usuario que crea en Tanium como servicio.

La siguiente tabla proporciona los conjuntos de permisos, las licencias y los perfiles para asignar a los usuarios asociados con el agente de TI y las personas ITSC. Si utiliza un grupo de conjuntos de permisos para asignar permisos, no aplique también los conjuntos de permisos.

| Persona                                     | Licencia de usuario | Licencia de función                                                                                                | Perfil    | Licencias de conjunto de permisos                                                                                                    | Conjuntos de permisos                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Grupo de conjuntos de permisos                                                                                                                                    |
|---------------------------------------------|---------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Administrador del Centro de servicios de TI | Personal de ventas  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Usuario de nube de servicio</li> <li>• Usuario de conocimiento</li> </ul> | Cualquier | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Espacio de trabajo para empleados y conserje</li> <li>• Experiencia del empleado</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cambiar acceso básico al calendario</li> <li>• Cambiar acceso de administrador de calendario</li> <li>• Cambiar acceso de escritura de calendario</li> <li>• Administrador de aplicaciones del Centro de servicios de TI</li> <li>• Usuario de la aplicación del Centro de Servicios de TI</li> <li>• Conocimiento del Centro de Servicios de TI</li> <li>• Acceso de campo estándar del Centro de servicios de TI</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Administrador del Centro de servicios de TI</li> <li>• Gerente de configuración del centro de servicios de TI</li> </ul> |

| Persona                              | Licencia de usuario | Licencia de función                                                                                                | Perfil    | Licencias de conjunto de permisos                                                                                                    | Conjuntos de permisos                                                                                                                                                                                                                                                             | Grupo de conjuntos de permisos                                               |
|--------------------------------------|---------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|
| Agente del Centro de Servicios de TI | Personal de ventas  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Usuario de nube de servicio</li> <li>• Usuario de conocimiento</li> </ul> | Cualquier | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Espacio de trabajo para empleados y conserje</li> <li>• Experiencia del empleado</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cambiar acceso básico al calendario</li> <li>• Usuario de la aplicación del Centro de Servicios de TI</li> <li>• Acceso de campo estándar del Centro de servicios de TI</li> <li>• Conocimiento del Centro de Servicios de TI</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Centro de servicio de TI</li> </ul> |



| Persona            | Licencia de usuario | Licencia de función                                                                                                | Perfil    | Licencias de conjunto de permisos                                                                                                    | Conjuntos de permisos                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Grupo de conjuntos de permisos |
|--------------------|---------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|
| Gerente de cambios | Personal de ventas  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Usuario de nube de servicio</li> <li>• Usuario de conocimiento</li> </ul> | Cualquier | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Espacio de trabajo para empleados y conserje</li> <li>• Experiencia del empleado</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cambiar acceso básico al calendario</li> <li>• Cambiar acceso de administrador de calendario</li> <li>• Cambiar acceso de escritura de calendario</li> <li>• Administrador de aplicaciones del Centro de servicios de TI</li> <li>• Usuario de la aplicación del Centro de Servicios de TI</li> <li>• Conocimiento del Centro de Servicios de TI</li> <li>• Acceso de campo estándar del Centro de servicios de TI</li> </ul> |                                |

| Persona            | Licencia de usuario      | Licencia de función                                                                                                | Perfil                              | Licencias de conjunto de permisos                                                                                                                                                      | Conjuntos de permisos                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Grupo de conjuntos de permisos                                                                                                                                    |
|--------------------|--------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| CMDB Administrador | Personal de ventas       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Usuario de nube de servicio</li> <li>• Usuario de conocimiento</li> </ul> | Cualquier                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Espacio de trabajo para empleados y conserje</li> <li>• Experiencia del empleado</li> </ul>                                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Administrador de aplicaciones del Centro de servicios de TI</li> <li>• Usuario de la aplicación del Centro de Servicios de TI</li> <li>• Acceso de campo estándar del Centro de servicios de TI</li> <li>• Conocimiento del Centro de Servicios de TI</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Administrador del Centro de servicios de TI</li> <li>• Gerente de configuración del centro de servicios de TI</li> </ul> |
| CMDB Gerente       | Personal de ventas       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Usuario de nube de servicio</li> <li>• Usuario de conocimiento</li> </ul> | Cualquier                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Espacio de trabajo para empleados y conserje</li> <li>• Experiencia del empleado</li> </ul>                                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Usuario de la aplicación ITSC</li> <li>• Conocimiento de ITSC</li> <li>• Acceso de campo estándar del Centro de servicios de TI</li> </ul>                                                                                                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Centro de servicio de TI</li> <li>• Gerente de configuración del centro de servicios de TI</li> </ul>                    |
| Empleado           | Plataforma de Salesforce |                                                                                                                    | Usuario de la plataforma Salesforce | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunidad de la empresa para Force.com</li> <li>• Espacio de trabajo para empleados y conserje</li> <li>• Experiencia del empleado</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Usuario de la aplicación del Centro de Servicios de TI</li> <li>• Acceso de campo estándar del Centro de servicios de TI</li> </ul>                                                                                                                              |                                                                                                                                                                   |

## Conjuntos de permisos del Centro de Servicios de TI

Si siguió el proceso de configuración recomendado para el Centro de Servicios de TI, confirme que tiene estos conjuntos de permisos en su organización.

| Nombre del conjunto de permisos                             | Descripción                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Cambiar acceso de administrador de calendario               | Editar la configuración de gestión de cambios (calendario y riesgo), crear y editar reglas de gestión de cambios.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Cambiar acceso básico al calendario                         | Acceso de lectura para cambiar el calendario.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Cambiar acceso de escritura de calendario                   | Escriba el acceso para cambiar el calendario.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Administrador de aplicaciones del Centro de servicios de TI | Acceso de edición total dentro del Centro de Servicios de TI, incluida la configuración del servicio. Incluido en el paquete del Centro de Servicios de TI.                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Usuario de la aplicación del Centro de Servicios de TI      | Gestionar casos en el Centro de Servicios de TI. No se pueden crear ni editar activos.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Gerente de configuración del centro de servicios de TI      | Edite las configuraciones de CMDB, ejecute los trabajos de CMDB y cree una CI personalizada de Tanium.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Conocimiento del centro de servicios de TI                  | Acceda a los campos de artículos de conocimiento en Centro de Servicios de TI. <div><p>Para el comportamiento esperado, debe agregar el permiso <b>Administrar artículos</b> al conjunto de permisos de <b>Conocimiento del Centro de servicios de TI</b>. Desde el conjunto de permisos, vaya a la pestaña <b>Permisos de la aplicación</b>. En la sección <b>Administración de conocimientos</b>, seleccione el permiso <b>Administrar artículos</b>.</p></div> |
| Acceso de campo estándar del Centro de servicios de TI      | Campos de acceso para objetos estándar.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

Cuando sigue el proceso de instalación y configuración recomendado, estos conjuntos de permisos se organizan automáticamente en grupos de conjuntos de permisos. Asignar grupos de conjuntos de permisos a los usuarios para otorgarles el nivel de acceso requerido.

Cuando se completa la instalación del Centro de Servicios de TI, el permiso Administrador de aplicaciones del Centro de Servicios de TI se asigna al primer usuario administrador.

Las actualizaciones de permisos al paquete del Centro de Servicios de TI se envían a nuestros conjuntos de permisos recomendados. Todas las personalizaciones realizadas a nuestros conjuntos de permisos recomendados se borran cuando se actualiza el paquete.

## Grupos de conjuntos de permisos de Centro de Servicios de TI

Puede utilizar los siguientes grupos de conjuntos de permisos incluidos para proporcionar acceso de usuario.

### CENTRO DE SERVICIO DE TI

Incluye los siguientes conjuntos de permisos:

- Cambiar acceso básico al calendario
- Usuario de la aplicación del Centro de Servicios de TI
- Conocimiento del Centro de Servicios de TI
- Acceso de campo estándar del Centro de servicios de TI

### ADMINISTRADOR DEL CENTRO DE SERVICIOS DE TI

Incluye los siguientes conjuntos de permisos:

- Cambiar acceso básico al calendario
- Cambiar acceso de administrador de calendario
- Cambiar acceso de escritura de calendario
- Administrador de aplicaciones del Centro de servicios de TI
- Usuario de la aplicación del Centro de Servicios de TI
- Administrador de configuración del centro de servicios de TI
- Conocimiento del Centro de Servicios de TI
- Acceso de campo estándar del Centro de servicios de TI

### GERENTE DE CONFIGURACIÓN DEL CENTRO DE SERVICIOS DE TI

Incluye los siguientes conjuntos de permisos:

- Administrador de configuración del centro de servicios de TI (configurado con solo acceso de creación y lectura a los activos)

# Actualizar configuraciones de Salesforce

## Asignar tipos de registros a las páginas de registro de casos de Lightning

Edite los diseños de la página del caso para asignar los tipos de registro del Centro de servicios de TI para cambios y problemas.

1. En Configuración, haga clic en **Administrador de objetos**.
2. Haga clic en **Casos** y **Páginas de registros de Lightning**. Debe editar cada una de estas páginas:  
Para actualizar la página del registro de cambios, haga clic en: **ITSC - Página de cambio de registro**.  
Para actualizar la página de registro de problemas, haga clic en: **ITSC - Página de registro de problemas**.  
Para actualizar la página del registro de cambios, haga clic en: **ITSC - Página de registro de solicitud de incidente**.  
Para actualizar la página de registro de incidentes mayores, haga clic en: **ITSC - Página de incidentes mayores**.
3. Después de que se cargue Lightning App Builder para la página, haga clic en **Activación...**
4. Haga clic en la pestaña **App, Tipo de registro y Perfil** y luego en **Asignar a aplicaciones, Tipos de registro y Perfiles**.
5. Seleccione **Centro de servicios de TI** y luego **Siguiente**.
6. Elija un factor de forma para la aplicación (teléfono, escritorio o ambos).
7. En la página **Tipos de registros seleccionados** seleccione el tipo de registro correspondiente.  
Si está editando la página **ITSC - Página Cambiar registro**, seleccione **Cambiar**.  
Si está editando la página **ITSC - Página Cambiar registro**, seleccione **Problema**.  
Si está editando la **página ITSC - Registro de solicitud de incidente**, seleccione **Incidente**.  
Si está editando la **página ITSC - Incidente mayor**, seleccione **Incidente mayor**.
8. En la página **Perfiles seleccionados**, seleccione **Usuario estándar** y **Administrador del sistema**.
9. Guarde sus cambios.

## Edite las páginas de registro de Lightning de casos para agregar detalles de CI personalizados

De manera predeterminada, el componente web primario de CI Details Lightning muestra el nombre **de CI** primario y el contacto de **CI primario** para elementos de configuración personalizados. Puede clonar las páginas de registro de Lightning para cada tipo de caso para mostrar los detalles del activo para los IQ personalizados.

Si clona las páginas del registro, las actualizaciones futuras del Centro de Servicios de TI no afectarán a las páginas clonadas. Después de actualizar, debe copiar cualquier actualización a la página de registro de clonación o volver a clonar desde las páginas de registro original.

1. En el Administrador de objetos, abra el objeto Caso y clone las páginas del registro de Lightning. Repita estos pasos para todas las páginas de registro de ITSC:
  1. ITSC - Página de cambio de registro.
  2. ITSC - Página de registro de solicitud de incidente
  3. ITSC - Incidente mayor Página

4. ITSC - Página de registro de problemas.
2. En la sección expandible **Detalles de CI principal**, agregue un componente de **registro relacionado**.
3. Para el campo **Registro relacionado** que agregó, edite el campo **Búsqueda**. Establezca **Primera búsqueda** en **Elemento de configuración principal** y **Segunda búsqueda** para **Utilizar este activo**.
4. Establezca los filtros de visibilidad de componentes para el componente de **registro relacionado** en:
  - a. Campo: **Registrar > Elemento de configuración principal > Nombre del activo**  
Operador: **No es igual**  
Valor: nulo (dejar en blanco)
  - b. Campo: **Registrar > Elemento de configuración principal > Tipo de registro de activo > Nombre de tipo de registro** (Verificar que el nombre de API sea igual al nombre del desarrollador)  
Operador **No es igual**  
Valor:
5. Eliminar el componente **web de Lightning de CI principal**. Guarde los cambios y repita estos pasos para los otros tipos de casos.

## Agregar acciones rápidas a las páginas del caso para crear un error conocido y conocimiento del servicio

Siga estos pasos para agregar acciones rápidas para errores conocidos y conocimiento de servicio a los diseños de página del caso. Repita estos pasos para los diseños **ITSC - Diseño del problema**, **ITSC - Diseño de solicitud de incidente**, **ITSC - Diseño de incidente mayor** e **ITSC - Diseño de la página Cambiar diseño**.

Utilice estas acciones rápidas para evitar clonar diseños de página, que no se actualizan durante el proceso de actualización. Si aún desea agregar botones, consulte [Agregar botones a las páginas del caso para crear un error conocido y conocimiento del servicio en la página 40](#).

1. En el Administrador de objetos, abra el objeto Caso y edite el diseño de página que desea actualizar. Por ejemplo, agregue las acciones rápidas a los casos de problemas editando el diseño de la página **ITSC - Diseño del problema**.
2. Agregue acciones rápidas de conocimiento de errores y servicios conocidos. En la sección **Acciones de Salesforce Mobile y Lightning Experience**, agregue las acciones **Crear error conocido** y **Crear acciones de conocimiento de servicio** móvil y Lightning.

## Agregar botones a las páginas del caso para crear un error conocido y conocimiento del servicio

Puede crear un error conocido y conocimiento del servicio con acciones rápidas en la página del caso. Si desea tener botones para estas acciones, debe clonar las páginas de registro para habilitar acciones dinámicas. Para obtener más información sobre acciones dinámicas, consulte [Ayuda de Salesforce: Libere nueva flexibilidad con acciones dinámicas](#).

Si clona las páginas del registro, las actualizaciones futuras del Centro de Servicios de TI no afectarán a las páginas clonadas. Después de actualizar, debe copiar cualquier actualización a la página de registro de clonación o volver a clonar desde las páginas de registro original.

1. Modifique la página de registro Problema para agregar los botones de error conocido y conocimiento de servicio.
  - a. Clonar el **ITSC - Página de registro de problemas** en Lightning App Builder.
  - b. Active las acciones dinámicas en el panel **Aspectos destacados**.
  - c. Agregue los botones **Crear error conocido** y **Crear conocimiento de servicio**.
2. Modifique las otras páginas del registro de ITSC para agregar el botón de conocimiento del servicio.
  - a. Clonar la página **ITSC - Cambiar página de registro**, **ITSC -Registro de solicitud de incidente** e **ITSC Página de incidente principal** en el Lightning App Builder.
  - b. Active las acciones dinámicas en el panel **Aspectos destacados**.
  - c. Agregue el botón **Crear conocimiento de servicio**.

## Personalizar diseño de página de activos

Agregue el botón **Nuevo elemento de configuración** al diseño de búsqueda predeterminado en el objeto Activo. De manera predeterminada, las páginas de activos en el Centro de servicios de TI contienen campos para el objeto Activo que podría no aplicarse al uso de TI. Puede eliminar estos campos adicionales del diseño de la página Activo. Consulte [Salesforce Ayuda: Diseños de página](#) y [Ayuda de Salesforce: Editar diseños de página para objetos estándar](#).

### ELIMINAR BOTONES DEL DISEÑO DE LA PÁGINA DE ACTIVOS

Para evitar problemas con la sincronización de CMDB, debe eliminar los botones **Clonar** y **Cambiar tipo de registro**.

1. En el objeto Activo, edite el diseño de la página **Diseño de activo**.
2. En las secciones **Acciones de Salesforce Mobile y Lightning Experience** y **Botones estándar**, elimine los siguientes botones: **Clonar**, **Ver jerarquía de activos**, **Cambiar tipo de registro**, **Contacto nuevo**, **Cliente potencial nuevo** y cualquier otro campo o botón que no se aplique al uso del Centro de servicios de TI.

### AGREGAR NUEVO BOTÓN DE ELEMENTO DE CONFIGURACIÓN A LA PÁGINA DE VISTA DE LISTA DE ACTIVOS

Modifique el diseño de búsqueda predeterminado en el objeto Activo para agregar el botón **Nuevo elemento de configuración**.

1. En el objeto Activo, en la sección **Diseños de búsqueda para Salesforce clásico**, edite el diseño de búsqueda **Vista de lista**.
2. En la sección **Botones personalizados**, agregue el botón **Nuevo elemento de configuración**.
3. (Opcional) Elimine el botón **Nuevo** para evitar la creación de activos que no sean de Centro de Servicios de TI.

## AGREGAR NUEVO BOTÓN DE ELEMENTO DE CONFIGURACIÓN AL DISEÑO DE BÚSQUEDA DE ACTIVOS

1. En el objeto Activo, en la sección **Diseños de búsqueda**, edite el diseño de búsqueda **Vista de lista**.
2. En la sección **Botones personalizados**, agregue el botón **Nuevo elemento de configuración**.
3. (Opcional) Elimine el botón **Nuevo** para evitar la creación de activos que no sean de Centro de Servicios de TI.

## Crear categoría de ticket de incidente para Employee Concierge

Agregue una categoría de ticket para incidentes para crear tipos de casos de incidentes en Employee Concierge. Utilice este tipo de caso de incidente para todos los tickets que van al Centro de Servicios de TI.

### Agregar valores de la lista de selección de categoría de boleto

Para permitir que los usuarios de Employee Concierge creen incidentes en el Centro de servicios de TI, agregue un valor de **incidente** al campo personalizado Categoría de ticket en el objeto Caso. También puede desactivar el valor de **TI** existente para que los usuarios de Employee Concierge creen incidentes de manera predeterminada.

1. En Configuración, haga clic en **Administrador de objetos**.
2. Haga clic en **Caso** y luego en **Campos y relaciones**.
3. Busque y seleccione **Categoría de ticket**.
4. En la sección Valores, haga clic en **Nuevo**.
5. Cree la etiqueta como **Incidente** y el nombre de la API como **Incidente**.
6. Guarde sus cambios.
7. Desactive el valor de **TI** existente en la lista de selección. En la columna Acción, haga clic en **Desactivar**.

### Agregar una acción rápida al objeto Contacto

1. En Configuración, haga clic en **Administrador de objetos**.
2. Haga clic en **Contacto** y **Botones, Enlaces y Acciones**.
3. Haga clic en la fila que contiene **Nuevo incidente**. La fila también enumera **ITSCNewIncident** como el **Nombre**.
4. Haga clic en **Editar diseño**
5. Utilice la Búsqueda rápida para buscar el campo **Categoría de boleto**.
6. Arrastre y suelte la **Categoría de ticket** en el formulario.

Coloque el campo arriba del campo **Categoría** en el formulario.

7. Haga clic en **Save** (Guardar).



## Agregar el tipo de metadatos personalizados para la categoría de ticket de incidente

Para asociar una categoría de ticket con la acción relacionada, edite el tipo de metadatos personalizado.

1. Desde Configuración, utilice Búsqueda rápida para buscar y seleccione **Tipos de metadatos personalizados**.
2. Desde la tabla, haga clic en **Definiciones de categoría de ticket**.
3. Haga clic en **Administrar configuraciones de categoría de ticket**. Haga clic en **Nuevo**.
4. Utilice los siguientes valores de campo:

1. **Etiqueta:**
2. **Nombre:**
3. **Nombre de la categoría del boleto:**
4. **Nombre de acción global:**
5. **Está activo:** Habilitado

5. Guarde sus cambios.

## Configurar correo electrónico para la creación automática de tickets

Crear un servicio de correo electrónico y una dirección a la que un usuario final pueda enviar solicitudes de soporte. Cuando se envían correos electrónicos a esta dirección, los casos se crean automáticamente.

### Configurar clase de Apex personalizada

1. En la aplicación Setup, vaya a la página **Código personalizado > Clases de Apex**.
2. En la barra del navegador alfabético, haga clic en **E**.
3. Si no ve la clase EmailToCaseHandler, haga clic en **Crear nueva vista**. Para **Ver nombre** y **Ver nombre único**, ingrese . Guarde sus cambios. Asegúrese de que el valor predeterminado esté en la vista predeterminada.
4. Haga clic en la clase **EmailToCaseHandler** para almacenar el valor en caché, lo que lo hace disponible para su selección en el resto de los pasos de configuración.

### Crear un servicio de correo electrónico

1. En la aplicación Configuración, vaya a la página **Servicios de correo electrónico**. Haga clic en **Nuevo servicio de correo electrónico**.
2. Ingrese un nombre de servicio. Para la **clase Apex**, seleccione .
3. Para limitar los dominios o las direcciones de correo electrónico desde los cuales acepta correos electrónicos, complete la lista permitida en el campo **Aceptar correo electrónico de**.
4. Si es necesario, personalice los otros campos para manejar los archivos adjuntos, encabezados y configuraciones de

respuesta ante fallas.

5. Haga clic en **Save** (Guardar).

## Configurar dirección de correo electrónico

1. Haga clic en el nombre del servicio que creó, luego haga clic en **Nueva dirección de correo electrónico**.
2. Proporcione un nombre a la dirección de correo electrónico de su elección. (Ejemplo: `IT_Support`).
3. Ingrese `ITSupport` en el campo **Dirección de correo electrónico**.
4. Verifique que la casilla de verificación **Activo** esté marcada.
5. Ingrese los nombres de dominio de correo electrónico de su empresa. (Ejemplo: `company.org`, `my.company.org`)  
Haga clic en **Guardar**.

La sección **Direcciones de correo electrónico** muestra la dirección de correo electrónico que acaba de crear. Si se envían correos electrónicos a esta dirección, los tickets de TI se crean automáticamente.

## Más información

[Guía para desarrolladores de Apex: Servicio de correo electrónico de Apex](#)

[Mejorar Salesforce con el código: Servicios de correo electrónico](#)

## Crear flujos de trabajo de publicación para errores conocidos y conocimiento del servicio

Puede crear un error conocido o un artículo de conocimiento de servicio para documentar un problema. El artículo se adjunta a cualquier caso que esté asociado con el problema. De manera predeterminada, estos artículos de conocimiento están en estado borrador y, por lo tanto, solo el autor del artículo puede acceder a ellos. Para permitir que todos los agentes y empleados de TI accedan a estos artículos, cree una acción de seguimiento y conocimiento para publicar automáticamente los artículos de error conocidos cuando se crean.

1. Cree una acción de conocimiento que publique un artículo.  
Más información: [Ayuda de Salesforce: Crear acciones de flujo de trabajo para conocimiento](#)
2. Cree una regla de flujo de trabajo para que se ejecute al crear un artículo de conocimiento con un tipo de registro de error conocido o conocimiento de servicio.  
Más información: [Ayuda de Salesforce: Flujo de trabajo y aprobaciones para artículos](#)
3. Establezca la acción de la regla de flujo de trabajo para utilizar la acción de conocimiento que publicará automáticamente el artículo.

## (Opcional) Personalizar hitos, colas, reglas de asignación y aprobaciones

Para definir flujos de trabajo más avanzados para la gestión de casos de TI, puede usar hitos, colas y reglas de asignación en Service Cloud.

Para personalizar el comportamiento de estos flujos de trabajo, consulte la información relacionada en la documentación de Service Cloud.

- Configure hitos, que representan los pasos requeridos y que dependen del tiempo en su proceso de soporte, como los tiempos de primera respuesta o resolución de casos. Se agregan hitos a los procesos de autorización para garantizar que los agentes resuelvan los registros de soporte correctamente y a tiempo.

Los hitos son el nombre del Centro de servicios de TI para los Acuerdos de nivel de servicio (SLA por sus siglas en inglés). Establecer un hito es lo mismo que definir un SLA.

Más información: [Documentos de Service Cloud: Hitos](#)

- Configure colas para priorizar, distribuir y asignar registros a equipos que comparten cargas de trabajo. Acceda a Colas desde vistas de lista. Los miembros de la cola pueden saltar para tomar posesión de cualquier registro en una cola. El Centro de Servicios de TI define las siguientes colas:
  - Administración de casos - Valor predeterminado de TI
  - Administración de casos - Escalamiento de TI
  - CAB de administración de casos

Más información: [Documentos de Service Cloud: Configurar colas](#)

- Configure las reglas de asignación para definir las condiciones que determinan cómo se procesan los clientes potenciales o los casos. Las reglas asignan clientes potenciales y casos al usuario o cola especificados.

Más información: [Documentos de Service Cloud: Configurar reglas de asignación](#)

- Edite el proceso de aprobación **Aprobación de cambios de ITSC** para definir el proceso comercial en torno a la resolución de un caso de cambio. El proceso de aprobación **Aprobación de cambios de ITSC** se envía con IT Service Center y se utiliza de manera predeterminada.

Más información: [Documentos de Service Cloud: Configurar un proceso de aprobación](#)

# Administrar el Centro de Servicios de TI

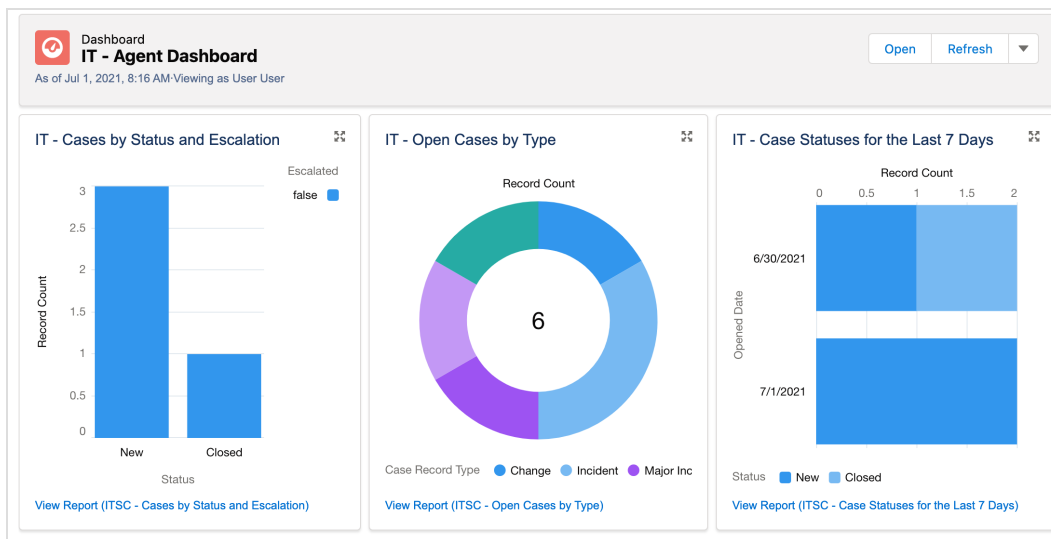
Personalice la forma en que los agentes de TI pueden utilizar el Centro de servicios de TI, incluido el tablero de control, el calendario de cambios y la configuración de riesgos, CMDB y los flujos de trabajo.

## Ver y personalizar el tablero de control Agente de TI

Puede personalizar el panel del agente de TI para incluir los informes que le ayudan a administrar su trabajo.

### Ver tablero de control Agentes de TI

Vea el tablero de control Agentes de TI en la página de inicio cuando abra el Centro de servicios de TI.



### Personalizar el tablero de control Agente de TI

Puede personalizar el panel Agente de TI para incluir diferentes informes, incluidos los informes predeterminados que vienen con el Centro de servicios de TI.

1. Desde la página de inicio, haga clic en **Abrir** para abrir el tablero en su propia vista. Haga clic en **Edit (Editar)**.
2. Mover, editar y personalizar los componentes existentes en el panel. Para agregar otros informes al tablero, haga clic en **+Componente**.
3. Guarde sus cambios.

## Actualizar configuración de gestión de cambios

Puede actualizar los colores y tipos de eventos en el calendario de cambios y configurar cómo se calcula la puntuación de riesgo para los casos de cambio.

## PERMISOS DE USUARIO

| Permisos de usuario necesarios                                    |                                                                                                                                                                                                                                  |
|-------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Para configurar el calendario de cambios y los ajustes de riesgo: | Administrador de aplicaciones del Centro de servicios de TI, Usuario de aplicaciones del Centro de servicios de TI, Cambiar acceso básico al calendario, Cambiar conjuntos de permisos de acceso de administrador del calendario |

### Personalizar el calendario de cambios

Puede personalizar los colores del calendario de cambio y agregar tipos de eventos personalizados.

Los siguientes tipos de eventos se incluyen de manera predeterminada:

- Congelación: Hora programada en la que no se pueden realizar cambios.
- Cambiar: Una actualización adjunta a un caso de cambio.
- Intervalo de cambio: Un tiempo permitido para que ocurran los cambios.
- Interrupción: Hora programada en la que un sistema no está disponible.

1. Desde el menú Centro de Servicio de TI, haga clic en **Configuración** y luego en la pestaña **Gestión de cambios**.
2. Actualice los colores para cada tipo de evento o agregue un tipo de evento a la lista.
3. Haga clic en **Save** (Guardar).
4. Para ver las actualizaciones en el calendario de cambios, vaya al menú Centro de Servicios de TI y haga clic en **Calendario de cambio**.

### Personalizar los puntajes de riesgo

El puntaje de riesgo para un caso de cambio puede ayudar a los gerentes de cambio a decidir el riesgo potencial que se puede producir al realizar un cambio.

1. Desde el menú Centro de Servicio de TI, haga clic en **Configuración** y luego en la pestaña **Gestión de cambios**.
2. Decida qué campos usar para el cálculo de su puntaje de riesgo. Los campos enumerados están asociados con casos de cambio y tienen un tipo de datos de lista de selección, donde el usuario selecciona un valor de la lista al abrir el caso. Mueva los campos que desea incluir en el cálculo a la columna **Seleccionado**.
3. Defina los puntajes de riesgo para cada valor de campo que seleccionó. El valor que selecciona el usuario final para estos campos se suma para determinar el puntaje de riesgo. En este ejemplo, si un usuario abre un caso de cambio y selecciona **Sí** para la **infracción de SLA** y **Base de datos** para la **Categoría**, los valores correspondientes (1+5) dan como resultado una puntuación de riesgo de 6. Este puntaje numérico no se muestra en el caso de cambio. Debe

asignar un umbral de puntaje de riesgo a cada valor de puntaje posible.

Define risk scores for field values. ⓘ

**SLA Violation**

\* No

0

\* Yes

1

**Category**

\* Software

2

\* Hardware

3

\* Network

3

\* Database

5

\* Other

1

Define risk score thresholds. ⓘ

● High

5-6

● Medium

3-4

● Low

1-2

● None

Minimum Score

1

Maximum Score

6

Save

4. Defina los umbrales del puntaje de riesgo. Puede asignar un número o rango a cada valor de umbral. El umbral es el valor que se muestra en el caso, que para este ejemplo es un puntaje de **alto** riesgo.

© 2021 Tanium Inc. Todos los derechos reservados.

Página 48

## Administrar elementos de configuración de CMDB

Los elementos de configuración (CI por sus siglas en inglés) son componentes que deben gestionarse para brindar un servicio de TI. De manera predeterminada, los CI se importan a Salesforce en un intervalo programado desde el servicio CMDB alojado en TaaS. También puede crear elementos de configuración en el Centro de Servicios de TI que luego se sincronizan entre Salesforce y la CMDB.

### PERMISOS DE USUARIO

| Permisos de usuario necesarios         |                                                                                        |
|----------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|
| Para crear elementos de configuración: | Grupo del conjunto de permisos del administrador de CMDB del Centro de Servicios de TI |

Para esta versión, puede crear y ver CI en el Centro de servicios de TI. Si edita un CI, los cambios se anularán por el proceso de sincronización que importa datos desde la CMDB. Hasta que se resuelva este problema, consulte [Asignar permisos del Centro de servicios de TI en la página 31](#) y asignar grupos de conjuntos de permisos para otorgar acceso de creación y lectura, pero limitar la edición, eliminación y modificación de permisos para el objeto Activo.

### Ver elementos de configuración

Vea los elementos de configuración que se importaron desde la CMDB y cualquier elemento de configuración personalizado que haya creado en el Centro de servicios de TI.

1. En el menú Centro de servicios de TI, haga clic en **Activos**.
2. Abra la vista de lista **Todos los elementos de configuración**.

### Clases de elementos de configuración

Las clases de elementos de configuración contienen campos personalizados y se importan desde Tanium, por ejemplo, un tipo de dispositivo (computadora portátil, servidor).

1. En el menú Centro de servicios de TI, haga clic en **Clases de elementos de configuración**.
2. Abra la vista de lista **Todas las clases**.

### Crear elementos de configuración personalizados

Puede agregar un elemento de configuración en Centro de Servicios de TI que se importa a la CMDB. Estos elementos de configuración se sincronizan en un intervalo de tiempo definido. Para actualizar los ajustes de sincronización, consulte [Configurar sincronización de datos de CMDB en la página 30](#).

1. En el menú Centro de servicios de TI, haga clic en **Activos**.
2. Haga clic en **Nuevo elemento de configuración**.

Si hace clic en **Nuevo** en la página Activos, se crea un objeto Activo Salesforce estándar. Este tipo de activo no incluye información sobre la CI, no está sincronizado con Tanium y se utiliza generalmente para rastrear activos físicos no relacionados con TI. Para eliminar el botón **Nuevo**, consulte el botón [Agregar nuevo botón de elemento de configuración a la página de vista de lista de activos en la página 41](#).

3. Agregue un nombre, una descripción y una clase para el elemento de configuración.
4. Para crear una relación para el CI, haga clic en **Agregar relación**. Seleccione el tipo de relación (principal/secundaria, punto a punto, se instala en y así sucesivamente), la clase de elemento de configuración y el elemento de configuración que desea agregar. Guarde sus cambios.

Si edita un CI después de que se sincroniza con la CMDB, los cambios se sobrescribirán en el siguiente proceso de sincronización de CMDB.

## (Opcional) Modificar plantillas de caso

Centro de Servicio de TI incluye plantillas de casos estándar que definen qué campos se muestran al crear un caso. El uso de una plantilla de caso puede ayudar a agilizar la creación de registros para casos repetibles. Con las plantillas estándar, puede ajustar la visibilidad de los campos, pero no puede agregar ni quitar campos. Para personalizar los campos, cree una plantilla de caso personalizada.

### Personalizar plantillas estándar

Aunque no puede modificar una plantilla estándar, puede ver lo que está incluido en la plantilla y elegir qué campos están visibles.

1. Desde el menú Centro de servicios de TI, haga clic en **Plantillas de caso > template\_name**.
2. Para cada elemento, seleccione **Visible**.
3. Para obtener una vista previa de la pantalla de creación de casos, haga clic en Vista previa. Para crear un caso de prueba a partir de la plantilla, haga clic en **Crear**.
4. Haga clic en **Save** (Guardar).

### Crear plantillas de casos personalizadas

Puede utilizar plantillas de casos personalizadas para personalizar casos repetibles, como casos de cambio mensuales o semanales.



1. Desde el menú del Centro de Servicios de TI, haga clic en **Plantillas de caso > Personalizar > Nuevas**.
2. Si desea comenzar desde una plantilla de caso existente, selecciónela en **Elegir configuración** existente y, a continuación, haga clic en **Copiar configuración**.
3. Proporcione un nombre de plantilla de caso y agregue campos de la lista disponible a la lista seleccionada.
4. Para cada elemento, seleccione **Visible**.
5. Para obtener una vista previa de la pantalla de creación de casos, haga clic en Vista previa.
6. Para crear un caso a partir de la plantilla, haga clic en **Crear**.
7. Haga clic en **Save** (Guardar). Para establecer esta plantilla de caso personalizada como predeterminada sobre una plantilla estándar, agréguela como plantilla predeterminada.

## Establecer plantillas predeterminadas

Anular un estándar con una plantilla personalizada. Debe tener una plantilla personalizada. Puede utilizar la misma plantilla personalizada para anular varias plantillas estándar.

1. En el menú Centro de servicios de TI, haga clic en **Plantillas de caso > Valores predeterminados > Agregar valores predeterminados**.
2. Seleccione la plantilla personalizada y la plantilla estándar que desea sustituir. Haga clic en **Save** (Guardar).

## (Opcional) Configurar asociaciones

Puede configurar los estados de casos durante los cuales un usuario puede asociar casos y activos. Por ejemplo, es posible que desee deshabilitar la capacidad de asociar un activo con un caso que está en estado completo, como cerrado o resuelto.

1. En el menú Centro de servicios de TI, haga clic en **Configuración**. Vaya a la pestaña **General**.
2. Para deshabilitar asociaciones para un caso o un activo, mueva el estado a la columna **Deshabilitar para**.
3. Guarde sus cambios.

## Automatice el centro de servicios de TI con flujos

Utilice flujos para automatizar tareas de TI específicas, como la implementación de paquetes o software, en función de un conjunto de condiciones.

### Flujos predeterminados

Los siguientes flujos se incluyen de manera predeterminada con el Centro de servicios de TI. Para editar los flujos desde Configuración, ingrese el  en el cuadro Búsqueda rápida y luego seleccione **Flujos**.

### **ITSC: Casos de cierre automático**

Una acción activada a las 12:00 a. m. cierra todos los incidentes y solicitudes que se resolvieron en los últimos siete días.

### **ITSC - Notificaciones de casos**

Acción activada cuando un estado cambia en un caso de problema que envía un correo electrónico para notificar a los usuarios sobre casos de incidentes asociados.

### **ITSC: Cambio de propietario del caso**

Acción activada cuando se guarda un registro de caso de incidente o solicitud. Si el propietario del caso ha cambiado, la acción establece el estado del caso en **Transferido**.

### **ITSC: Aprobación de cambio**

Acción activada que se ejecuta después de guardar y enviar un registro de caso de cambio para su aprobación.

### **ITSC - Establecer el caso como error conocido**

Acción activada cuando se crea un error conocido que cambia el estado del caso de problema a **Problema** conocido.

### **ITSC - Compartir comentarios**

Una acción activada cuando el estado de un incidente se cambia a resuelto que copia los comentarios del incidente resuelto a los incidentes asociados.

## **Acciones de flujo**

Puede crear flujos con las siguientes acciones de flujo cuando se instala el Centro de servicios de TI:

### **Copiar fuente actual a casos asociados**

Copia los comentarios de la fuente de chat a los casos asociados.

### **Buscar activo principal por usuario**

Devuelva una lista de activos e información básica que indique la dirección de correo electrónico especificada como usuario principal.

### **Implementar paquete**

Implementar un paquete de Tanium en un activo. Este paquete generalmente incluye un script y un conjunto de archivos que se ejecutan en el activo como una acción de Tanium.

### **Administrar implementaciones de software**

Instalar, actualizar o eliminar paquetes de software en un activo específico.

### Consultar información de activos

Devolver valores de campo para el activo seleccionado.

### Buscar software aplicable

Determinar las actualizaciones de software que están disponibles para un conjunto seleccionado de activos.

### Enviar correo electrónico a propietarios de casos asociados

Enviar correo electrónico a los propietarios de los casos asociados.

## Crear un flujo del Centro de servicios de TI

1. Desde Configuración, vaya a **Automatización de procesos > Flujos > Nuevo flujo**.
2. Elija el tipo de disparador que desea usar para su flujo. Para fines de prueba, elija **Flujo autoiniciado (sin disparador)**.
3. Arrastre una acción a su flujo. Haga clic en **Centro de servicios de TI** para ver las acciones disponibles.

### Más información

[Automatice sus procesos comerciales: Flujos](#)

## Ver mensajes de registro

Ver mensajes de registro para el Centro de Servicios de TI, incluidas las acciones que se implementaron dentro de un caso.

### Configurar registro

Para evitar que se recojan registros excesivos, establezca un proceso de retención y limpieza.

1. Desde el menú Centro de servicios de TI, vaya a **Configuración**. Haga clic en **Registro**.
2. Configure una hora para ejecutar la limpieza diaria del registro y el número de días de registros que se deben mantener. Si un registro es más antiguo que la configuración de retención de registros, se elimina durante el trabajo de limpieza.

### Ver acciones de caso

Se registran las siguientes acciones que puede realizar de un caso: implementar software, reiniciar un activo, finalizar un proceso, iniciar o detener procesos.

- Para ver todas las acciones que se realizaron en todos los activos administrados por el Centro de Servicios de TI, vaya al Menú del Centro de Servicios de TI y haga clic en **Acciones de caso**.
- Para ver las acciones dentro de un caso, vaya al panel **Actividad reciente**.

## Ver registros de registro

Para ver los registros de servicio, incluidos los registros para procesos en segundo plano y trabajos programados, vaya al Menú del Centro de Servicios de TI y haga clic en **Acciones de caso**.

### EJEMPLO

Una grabación de registro con el **título**: `EndpointToAssetTransformer.transformMergeMany` y **motivo**: Se encontró más de 1 activo con el mismo `TaniumAssetId_c` indica que hubo elementos de configuración personalizados que se omitieron durante el proceso de sincronización debido a una duplicación.

# Referencia: Diseños de casos

## Incidente

ITSC - Incident Request Layout

Custom Console ComponentsMini Page LayoutMini Console ViewVideo TutorialHelp for this Page

SaveQuick SavePreview As...CancelUndoRedoLayout Properties

Fields

ButtonsQuick ActionsMobile & Lightning ActionsExpanded LookupsRelated ListsReport Charts

Quick FindField Name

|              |                |             |                    |               |                     |                |
|--------------|----------------|-------------|--------------------|---------------|---------------------|----------------|
| Section      | Benefits       | Case Number | Case Record Type   | Change Effort | Change Type         | Contact Mobile |
| Blank Space  | Business Hours | Case Origin | Case Source        | Change Impact | Closed When Created | Contact Name   |
| Account Name | Business Risks | Case Owner  | Category           | Change Owner  | Contact Email       | Contact Phone  |
| Asset        | CAB Note       | Case Reason | Change Description | Change Plan   | Contact Fax         | Created By     |

Case Sample

Highlights Panel

Contact NameSample Text

SubjectSample Text

ImpactSample Text

DescriptionSample Text

UrgencySample Text

Quick Actions in the Salesforce Classic

Publisher

PostFileMobile Smart ActionsThanksLinkPollQuestionNew Note

Salesforce Mobile and Lightning Experience

Actions

PostCreate Service KnowledgeFileNew TaskEscalationResolve CaseEditChange OwnerMerge CasesCloneDeleteSharingClose CasePrintable View

Case Detail

Standard Buttons

EditDeleteChange OwnerAcceptClose CaseCloneSharingSharing HierarchyPrintable ViewMerge Cases

Get Alerts

Custom Buttons

User Information

Contact NameSample Text

Primary Configuration ItemSample Text

CategorySample Text

Case OwnerSample Text

Service ProviderSample Text

SubcategorySample Text

Case Information

StatusSample Text

SubjectSample Text

Date/Time Opened7/21/2021, 11:31 AM

Case OriginSample Text

Case Description (Header not visible)

DescriptionSample Text

Case Diagnostics

DiagnosticsSample Text

Case Prioritization

ImpactSample Text

Manual priority

UrgencySample Text

PrioritySample Text

Resolution Information

Resolution TypeSample Text

Resolution DetailsSample Text

Miscellaneous

Web Emailsarah.sample@company.com

Custom Links (Header visible on detail only)

© 2021 Tanium Inc. Todos los derechos reservados.

Página 55

# Incidente mayor

ITSC - Major Incident Layout

Custom Console ComponentsMini Page LayoutMini Console ViewVideo TutorialHelp for this Page

SaveQuick SavePreview As...CancelUndoRedoLayout Properties

Fields

ButtonsQuick ActionsMobile & Lightning ActionsExpanded LookupsRelated ListsReport Charts

Quick FindField Name

|              |                |             |                    |               |                     |                |
|--------------|----------------|-------------|--------------------|---------------|---------------------|----------------|
| Section      | Benefits       | Case Number | Case Record Type   | Change Effort | Change Type         | Contact Mobile |
| Blank Space  | Business Hours | Case Origin | Case Source        | Change Impact | Closed When Created | Contact Name   |
| Account Name | Business Risks | Case Owner  | Category           | Change Owner  | Contact Email       | Contact Phone  |
| Asset        | CAB Note       | Case Reason | Change Description | Change Plan   | Contact Fax         | Created By     |

Case Sample

Highlights Panel

Customize the highlights panel for this page layout...

Quick Actions in the Salesforce Classic

Publisher

Actions in this section are currently inherited from the global publisher layout. You can [override the global publisher layout](#) to set a customized list of actions for the publisher on pages that use this layout.

Salesforce Mobile and Lightning Experience

Actions

PostCreate Service KnowledgeFileNew TaskEscalationResolve CaseEditChange Owner

Merge CasesCloneDeleteSharingClose CasePrintable View

Case Detail

Standard Buttons

EditDeleteChange OwnerAcceptClose CaseCloneSharingSharing HierarchyPrintable ViewMerge Cases

Start ConversationGet Alerts

Custom Buttons

Major Incident Details

★ Subject

★ Description

Impact Details

Sample Text  
Sample Text  
Sample Text

Reported Date Time

Reported By

Major Incident Manager

7/21/2021, 11:37 AM

Sample Text

Sample Text

Case Information

Case Owner

Service Provider

Category

Subcategory

Sample Text  
Sample Text  
Sample Text  
Sample Text

★ Status

Primary Configuration Item

Sample Text

Sample Text

Case Prioritization

★ Impact

Manual priority

Sample Text  
✓

Urgency

Priority

Sample Text

Sample Text

Resolution Information

Resolution Type

Resolution Details

Sample Text  
Sample Text

Salesforce Details

★ Contact Name

Case Origin

Sample Text  
Sample Text

Web Email

sarah.sample@company.com

Custom Links (Header visible on detail only)

© 2021 Tanium Inc. Todos los derechos reservados.

Página 56

# Cambiar

ITSC - Change Layout

Custom Console ComponentsMini Page LayoutMini Console ViewVideo TutorialHelp for this Page

SaveQuick SavePreview As...CancelUndoRedoLayout Properties

Fields

ButtonsQuick ActionsMobile & Lightning ActionsExpanded LookupsRelated ListsReport Charts

Quick FindField Name

|              |                |             |                    |               |                     |                |
|--------------|----------------|-------------|--------------------|---------------|---------------------|----------------|
| Section      | Benefits       | Case Number | Case Record Type   | Change Effort | Change Type         | Contact Mobile |
| Blank Space  | Business Hours | Case Origin | Case Source        | Change Impact | Closed When Created | Contact Name   |
| Account Name | Business Risks | Case Owner  | Category           | Change Owner  | Contact Email       | Contact Phone  |
| Asset        | CAB Note       | Case Reason | Change Description | Change Plan   | Contact Fax         | Created By     |

Case Sample

Highlights Panel

Contact NameSample Text

SubjectSample TextDescriptionSample Text

Quick Actions in the Salesforce Classic

Publisher

Actions in this section are currently inherited from the global publisher layout. You can override the global publisher layout to set a customized list of actions for the publisher on pages that use this layout.

Salesforce Mobile and Lightning Experience

Actions

PostCreate Service KnowledgeFileNew TaskEditChange OwnerMerge CasesCloneDelete

SharingClose CasePrintable View

Case Detail

Standard Buttons

EditDeleteChange OwnerAcceptClose CaseCloneSharingSharing HierarchySubmit for Approval

Printable ViewMerge CasesGet Alerts

Custom Buttons

Change Information

Contact NameService ProviderSubjectDescription

StatusSubcategoryCategory

Change Details

Case OwnerPlanned Start Date TimePlanned End Date Time

Sample Text7/22/2021, 7:17 AM7/22/2021, 7:17 AM

Change Details Extended (Header not visible)

Change DescriptionCAB Note

Sample TextSample Text

Execution

Rollback PlanTest PlanDeployment Plan

Sample TextSample TextSample Text

Risk Assessment

Change ImpactImpact DetailsRisk LevelRisk Details

Sample TextSample TextSample TextSample Text

Case Prioritization

ImpactManual priority

UrgencyPriority

Sample TextSample Text

Case Description (Header not visible)

Case Information

Date/Time Opened

7/22/2021, 7:17 AM

Change Type

Sample Text

Miscellaneous

Web Email

sarah.sample@company.com

Case Origin

Sample Text

Custom Links (Header visible on detail only)

# Problema

ITSC - Problem Layout

Custom Console ComponentsMini Page LayoutMini Console ViewVideo TutorialHelp for this Page

SaveQuick SavePreview As...CancelUndoRedoLayout Properties

Fields

ButtonsQuick ActionsMobile & Lightning ActionsExpanded LookupsRelated ListsReport Charts

Quick FindField Name\*

|              |                |             |                    |               |                     |                |
|--------------|----------------|-------------|--------------------|---------------|---------------------|----------------|
| Section      | Benefits       | Case Number | Case Record Type   | Change Effort | Change Type         | Contact Mobile |
| Blank Space  | Business Hours | Case Origin | Case Source        | Change Impact | Closed When Created | Contact Name   |
| Account Name | Business Risks | Case Owner  | Category           | Change Owner  | Contact Email       | Contact Phone  |
| Asset        | CAB Note       | Case Reason | Change Description | Change Plan   | Contact Fax         | Created By     |

Case Sample

Highlights Panel

Contact NameSample Text

SubjectSample Text

DescriptionSample Text

Quick Actions in the Salesforce Classic

Publisher

Actions in this section are currently inherited from the global publisher layout. You can [override the global publisher layout](#) to set a customized list of actions for the publisher on pages that use this layout.

Salesforce Mobile and Lightning Experience

Actions

PostCreate Known ErrorCreate Service KnowledgeFileNew TaskResolve CaseNew ChangeEdit

Change OwnerMerge CasesCloneDeleteSharingClose CasePrintable View

Case Detail

Standard Buttons

EditDeleteChange OwnerAcceptClose CaseCloneSharingSharing HierarchySubmit for Approval

Printable ViewMerge CasesGet Alerts

Custom Buttons

Problem Information

Contact NameStatusPrimary ConfigurationItemProblem ManagerSubjectDescription

Sample TextSample TextSample TextSample TextSample TextSample Text

Case OwnerService ProviderCategorySubcategoryDue Date

Sample TextSample TextSample TextSample Text7/21/2021, 11:59 AM

Problem Details

Workaround DetailsSymptomsDiagnosticsRoot CauseImpact DetailsRisk DetailsProblem Source

Sample TextSample TextSample TextSample TextSample TextSample TextSample Text

Case Prioritization

ImpactManual priority

Sample Text✓

UrgencyPriority

Sample TextSample Text

Known Error Details

Known Error

Sample Text

Resolution Information

Resolution TypeResolution Details

Sample TextSample Text

Miscellaneous

Case OriginWeb Email

Sample Textsarah.sample@company.com

Custom Links

(Header visible on detail only)



# Guía del usuario del Centro de servicio de TI

Versión 1.17.0

31 de agosto de 2021

La información de este documento está sujeta a cambios sin previo aviso. Además, la información proporcionada en este documento se brinda “tal como es” y se cree que es precisa, pero no ofrece ninguna garantía de ningún tipo, tanto explícita como implícitamente, excepto según lo dispuesto en los Términos y condiciones de venta del cliente de Tanium. A menos que se disponga lo contrario, Tanium no asume ninguna responsabilidad y, en ningún caso, Tanium ni sus proveedores serán responsables de ningún daño indirecto, especial, consecuente o incidental, incluido pero sin limitarse a, lucro cesante o pérdida o daño a los datos que surjan del uso o la incapacidad de usar este documento, incluso si Tanium Inc. ha sido advertido sobre la posibilidad de tales daños.

Las direcciones IP utilizadas en este documento no están destinadas a ser direcciones reales. Cualquier ejemplo, salida de visualización de comandos, diagramas de topología de red y otras figuras incluidas en este documento se muestran solo con fines ilustrativos. Cualquier uso de direcciones IP reales en contenido ilustrativo no es intencional ni casual.

Visite <https://docs.tanium.com> para obtener la documentación más actualizada de los productos de Tanium.

Esta documentación puede proporcionar acceso o información sobre contenido, productos (incluidos hardware y software) y servicios proporcionados por terceros (“Elementos de terceros”). Con respecto a dichos Elementos de terceros, Tanium Inc. y sus afiliados (i) no son responsables de dichos elementos y renuncian expresamente a todas las garantías y responsabilidades de cualquier tipo relacionadas con dichos Elementos de terceros y (ii) no serán responsables ante ninguna pérdida, costo o daño incurrido debido a su acceso o uso de dichos Elementos de terceros, a menos que se establezca expresamente lo contrario en un acuerdo aplicable entre usted y Tanium.

Además, esta documentación no requiere ni contemplará el uso o la combinación de los productos de Tanium con ningún elemento de terceros y ni Tanium ni sus afiliadas tendrán responsabilidad alguna por la violación de los derechos de propiedad intelectual causados por dicha combinación. Usted, y no Tanium, son responsables de determinar que cualquier combinación de elementos de terceros con productos de Tanium sea apropiada y no causará infracción de ningún derecho de propiedad intelectual de terceros.

Tanium está comprometido con los más altos estándares de accesibilidad para hacer que la interacción con el software de Tanium sea más intuitiva y para acelerar el tiempo hasta el éxito. Para garantizar altos estándares de accesibilidad, Tanium cumple con las reglamentaciones federales de los EE. UU., específicamente la Sección 508 de la Ley de Rehabilitación de 1998. Hemos llevado a cabo evaluaciones de accesibilidad de terceros durante el transcurso del desarrollo de productos durante muchos años y, más recientemente, se completó una auditoría integral contra los estándares WCAG 2.1/VPAT 2.3 para todos los módulos de productos principales en septiembre de 2019. Tanium puede poner a disposición cualquier informe VPAT, módulo por módulo, como parte de un proceso de planificación de soluciones más grande para cualquier cliente o posible cliente.

A medida que los nuevos productos y características se entregan continuamente, Tanium realizará pruebas para identificar posibles brechas en cumplimiento con las pautas de accesibilidad. Tanium se compromete a hacer los mejores esfuerzos para abordar cualquier brecha rápidamente, según sea factible, dada la gravedad del problema y el alcance de los cambios. Estos objetivos se tienen en cuenta en el cronograma de entrega continua de características y versiones con nuestros recursos existentes.

Tanium agradece los aportes de los clientes sobre cómo hacer que las soluciones sean accesibles en función de sus módulos de Tanium y los requisitos de tecnología de asistencia. Los requisitos de accesibilidad son importantes para la comunidad de clientes de Tanium y estamos comprometidos a priorizar estos esfuerzos de cumplimiento como parte de nuestra hoja de ruta general del producto. Tanium mantiene la transparencia en nuestro progreso y logros, y acepta

*cualquier pregunta o discusión adicional en torno a este trabajo. Comuníquese con su representante de ventas, envíe un correo electrónico a Soporte de Tanium a [support@tanium.com](mailto:support@tanium.com) o un correo electrónico a [accessibility@tanium.com](mailto:accessibility@tanium.com) para realizar más consultas.*

*Tanium es una marca comercial de Tanium, Inc. en los EE. UU. y en otros países. Las marcas comerciales de terceros mencionadas son propiedad de sus respectivos dueños.*

*© 2021 Tanium Inc. Todos los derechos reservados.*

# Índice

---

|                                                                                                           |           |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>Acerca de esta documentación</b>                                                                       | <b>7</b>  |
| <b>Descripción general del Centro de Servicios de TI</b>                                                  | <b>8</b>  |
| Gestionar casos y tomar medidas                                                                           | 8         |
| Gestionar datos de activos en tiempo real en CMDB                                                         | 8         |
| Elementos de configuración                                                                                | 8         |
| Clases de elementos de configuración                                                                      | 9         |
| Tanium as a Service                                                                                       | 9         |
| Descripción general de Work.com                                                                           | 9         |
| Acerca de Employee Workspace                                                                              | 9         |
| Más información                                                                                           | 9         |
| Acerca de Employee Concierge                                                                              | 10        |
| Más información                                                                                           | 10        |
| Idiomas compatibles                                                                                       | 10        |
| <b>Ventaja de la efectividad organizacional</b>                                                           | <b>11</b> |
| Planificación estratégica                                                                                 | 11        |
| Gráfico de RACI                                                                                           | 11        |
| Alineación organizacional                                                                                 | 13        |
| Métricas operativas                                                                                       | 13        |
| Gestión de incidentes del Centro de Servicios de TI y madurez del cumplimiento de solicitudes de servicio | 13        |
| Mediciones de referencia                                                                                  | 14        |
| <b>Autenticar con Tanium as a Service</b>                                                                 | <b>20</b> |
| <b>Gestionar casos de TI</b>                                                                              | <b>21</b> |
| Ver tablero de control Agentes de TI                                                                      | 21        |
| Ver casos                                                                                                 | 21        |
| Incidente                                                                                                 | 21        |
| Acerca de los casos de incidentes                                                                         | 22        |
| Incidente mayor                                                                                           | 22        |

---

---

|                                                           |    |
|-----------------------------------------------------------|----|
| Acerca de los casos de incidentes .....                   | 22 |
| Crear un incidente mayor .....                            | 22 |
|                                                           | 23 |
| Problema .....                                            | 23 |
| Acerca de los casos problemáticos .....                   | 23 |
| Crear un error conocido o conocimiento del servicio ..... | 23 |
| Cambiar .....                                             | 23 |
| Permisos de usuario .....                                 | 24 |
| Acerca de los casos de cambio .....                       | 24 |
| Crear caso de cambio .....                                | 24 |
| Resolver conflictos de programación .....                 | 24 |
| Evaluar el riesgo .....                                   | 24 |
| Administrar calendario de cambios .....                   | 24 |
| Ver calendario de cambios .....                           | 25 |
| Agregar eventos al calendario de cambios .....            | 25 |
| Configurar reglas de gestión de cambios .....             | 25 |
| Solicitud .....                                           | 26 |
| Acerca de los casos de solicitud .....                    | 26 |
| Crear una solicitud .....                                 | 26 |
| Actualizar casos .....                                    | 26 |
| Cambiar el propietario del caso .....                     | 26 |
| Cambiar tipo de registro .....                            | 26 |
| Escalar el caso .....                                     | 27 |
| Adjuntar archivos .....                                   | 27 |
| Seguimiento de la actividad .....                         | 27 |
| Ver actividad del caso .....                              | 27 |
| Comentar sobre un caso .....                              | 27 |
| Siga las actualizaciones del caso .....                   | 27 |
| Seguimiento del trabajo relacionado .....                 | 27 |
| Expandir los detalles del alcance .....                   | 28 |

---

---

|                                                                   |           |
|-------------------------------------------------------------------|-----------|
| Agregar una tarea .....                                           | 28        |
| Agregar asociaciones .....                                        | 28        |
| Eliminar asociaciones .....                                       | 28        |
| Resolver un caso .....                                            | 28        |
| Cerrar un caso y todos los casos relacionados .....               | 29        |
| <b>Buscar elementos de configuración .....</b>                    | <b>30</b> |
| Ver detalles de la información principal de un caso .....         | 30        |
| Ver todos los activos .....                                       | 30        |
| <b>Gestionar el rendimiento .....</b>                             | <b>31</b> |
| Revisar los eventos de salud .....                                | 31        |
| Reiniciar el sistema operativo .....                              | 32        |
| Finalizar procesos .....                                          | 32        |
| Gestionar los servicios del sistema .....                         | 32        |
| <b>Implementar software .....</b>                                 | <b>33</b> |
| Administrar software desactualizado .....                         | 33        |
| Instalar nuevo software .....                                     | 33        |
| Eliminar software .....                                           | 33        |
| <b>Automatice el centro de servicios de TI con flujos .....</b>   | <b>34</b> |
| Flujos predeterminados .....                                      | 34        |
| Acciones de flujo .....                                           | 34        |
| Crear un flujo del Centro de servicios de TI .....                | 35        |
| Más información .....                                             | 35        |
| <b>Maximizar las métricas del Centro de Servicios de TI .....</b> | <b>36</b> |
| Tiempo medio de resolución (MTTR) .....                           | 36        |
| Tasa de cumplimiento de SLA .....                                 | 37        |
| Comprobantes resueltos automáticamente .....                      | 37        |
| Acciones implementadas a partir de los tickets .....              | 38        |

# Acerca de esta documentación

Este documento es para la versión 1.17.0.

Para descargar Administración del Centro de Servicios de TI y las Guías del Usuario, consulte [Documentación del Centro de Servicios de TI](#).

# Descripción general del Centro de Servicios de TI

Con el Centro de servicios de TI, puede optimizar las operaciones de soporte de TI mediante la consolidación de tareas y tickets de TI en una sola ubicación.

|                                                                            |
|----------------------------------------------------------------------------|
| Disponible en: Lightning Experience                                        |
| Disponible en: <b>Ediciones empresariales e ilimitadas</b>                 |
| El Centro de Servicios de TI está disponible como licencia complementaria. |

## Gestionar casos y tomar medidas

Los agentes de TI pueden resolver los tickets de soporte más rápidamente implementando acciones comunes sin salir del Centro de servicios de TI. Estas acciones incluyen:

- Revisión de eventos de Performance
- Finalizar procesos
- Inicio o detención de servicios del sistema
- Reinicio de la computadora
- Instalación, actualización o eliminación de software

Por ejemplo, si un usuario abre un ticket de soporte que requiere una actualización de software, el agente de TI puede implementar la actualización en el activo del usuario con unos pocos clics directamente desde el Centro de servicios de TI. También pueden crear una implementación que envíe la misma actualización de software a otros activos, lo que reduce la posibilidad de que otros usuarios abran tickets duplicados para el mismo problema.

## Gestionar datos de activos en tiempo real en CMDB

Utilice la integración de la base de datos de administración de configuración (CMDB) de Tanium con el Centro de servicios de TI para administrar y almacenar elementos de configuración en tiempo real o componentes relacionados con los servicios de TI. Los elementos de configuración (CI por sus siglas en inglés) son componentes que deben gestionarse para brindar un servicio de TI. Al definir una fuente central de verdad para los CI, los agentes de TI y los administradores de configuración pueden mejorar la gestión de servicios, reducir el tiempo dedicado a la gestión de cambios y mejorar la auditoría, la seguridad y el cumplimiento.

### Elementos de configuración

Un elemento de configuración está asociado con un activo, está regido por TI y se utiliza para un servicio de TI.



Un elemento de configuración puede ser un CI gestionado por Tanium o un CI personalizado de Tanium. Los CI administrados por Tanium son un activo que tiene instalado Tanium Client. La información sobre los CI administrados por Tanium proviene del servicio CMDB en Tanium. Puede crear CI personalizados de Tanium en Salesforce para CI adicionales que no se encontraron en Tanium, y estos se sincronizan con la CMDB de forma regular.

## Clases de elementos de configuración

Una clase de elemento de configuración es una categorización predefinida para un elemento de configuración que proviene de Tanium, por ejemplo, un tipo de dispositivo (computadora portátil, servidor).

## Tanium as a Service

La capacidad de realizar acciones en computadoras de usuario final se habilita mediante una conexión desde el Centro de servicios de TI con Tanium as a Service (TaaS).

La plataforma Tanium brinda visibilidad y control de sus puntos finales. En Tanium, un punto final es cualquier computadora o servidor en el que puede instalar y ejecutar el servicio de Tanium Client. En respuesta a sus consultas estándar o ad hoc, Tanium puede descubrir e informar en pocos segundos datos en tiempo real estáticos y dinámicos relacionados con el punto final. Además de obtener datos sobre sus puntos finales, puede implementar acciones para administrar y proteger su entorno.

Las operaciones en el Centro de servicios de TI se ejecutan mediante llamadas API a TaaS, que incluye los módulos Tanium™ Discover, Tanium™ Deploy y Tanium™ Performance. Los datos sobre los puntos finales de Tanium se almacenan en Salesforce como objetos de activos. Para ver información sobre los puntos finales administrados por Tanium en Salesforce, puede verlos como activos.

## Descripción general de Work.com

El Centro de Servicios de TI forma parte del conjunto de soluciones de Work.com. Work.com es la plataforma completa de experiencia del empleado para el mundo del trabajo desde cualquier lugar. Work.com está construido sobre la plataforma Salesforce y permite a los empleados tener éxito desde cualquier lugar donde trabajen.

Cuando compra el Centro de servicio de TI, también obtiene el espacio de trabajo para empleados y el servicio de conserjería para empleados. Estos productos permiten a los empleados abrir casos que se envían a los agentes en Centro de Servicios de TI.

### Acerca de Employee Workspace

Con Employee Workspace, puede brindar a sus empleados una experiencia integrada y permitir la productividad y colaboración de los empleados. Employee Workspace proporciona un centro para herramientas y recursos que sus empleados necesitan para trabajar desde cualquier lugar.

### MÁS INFORMACIÓN

[Documentos de Work.com: Employee Workspace](#)

## Acerca de Employee Concierge

Employee Concierge es una extensión del espacio de trabajo para empleados que incluye una base de conocimientos y un sistema de emisión de entradas en los que se pueden realizar búsquedas, para que los empleados puedan encontrar soluciones y obtener asistencia cuando la necesiten.

### MÁS INFORMACIÓN

[Documentos de Work.com: Employee Concierge](#)

## Idiomas compatibles

La interfaz de usuario del Centro de servicios de TI se traduce a los siguientes idiomas:

- Chino - Simplificado: zh\_CN
- Chino - Tradicional: zh\_TW
- Neerlandés: nl
- Francés: fr
- Alemán: de
- Italiano: it
- Japonés: ja
- Coreano: ko
- Portugués (Brasil): pt\_BR
- Español: es

# Ventaja de la efectividad organizacional

Los cuatro pasos clave del gobierno organizacional para maximizar el valor que entrega Centro de servicio de TI son los siguientes:

- Alinear la planificación estratégica con los objetivos comerciales. Consulte [Planificación estratégica en la página 11](#).
- Definir roles y responsabilidades diferentes. Consulte el [Gráfico de RACI en la página 11](#).
- Realizar el seguimiento de la madurez operativa. Consulte [Métricas operativas en la página 13](#).
- Validar la alineación interfuncional. Consulte [Alineación organizacional en la página 13](#).

## Planificación estratégica

Desarrolle una hoja de ruta estratégica para alinear el Centro de Servicios de TI como la única fuente de verdad en el centro de todas las actividades de gestión de servicios TI (ITSM) y experiencia del empleado en su organización. Estas actividades deben alinearse con los objetivos comerciales, con la aceptación de las partes interesadas clave. Estas actividades incluyen, entre otras:

- Actualizar los acuerdos de nivel de servicio (SLA) y alinear las actividades con los recursos clave para las actividades de ITSM (conocidos en el Centro de servicios de TI como hitos) en todos los equipos de Service Desk y todos los equipos de resolución.
- Alinear los flujos de trabajo clave de gestión de incidentes tanto dentro como fuera de la Mesa de Servicio.
- Identificar al personal clave que necesitará acceso y capacitación, así como un mecanismo continuo para capacitar a los nuevos miembros.
- Proporcionar y reevaluar periódicamente la estructura de su programa del Centro de servicio de TI para determinar si está cumpliendo con los objetivos de la organización y cualquier oportunidad de mejora. Las brechas en el proceso y la gobernanza pueden causar problemas en cascada.
- Determinar los requisitos de presentación de informes, incluida la segmentación de diferentes informes y fragmentos de información a varios equipos de resolución, líderes y partes interesadas.

## Gráfico de RACI

Un gráfico de RACI identifica al equipo o recurso que es **R**esponsible (Responsable), **A**ccountable (confiable), **C**onsulted (consultado) e **I**nformed (informado), y sirve como guía para describir las actividades clave en todos los equipos de Service Desk y resolver en el programa ITSM a través del Centro de Servicios de TI. Cada organización tiene procesos comerciales específicos y demandas de la organización de TI. La siguiente tabla representa el punto de vista del Centro de servicios de TI sobre cómo las organizaciones deben alinear los recursos funcionales con la gestión de incidentes y el cumplimiento de solicitudes de servicio. Utilice la siguiente tabla como ejemplo de referencia.

| Tarea                                     | Mesa de ayuda | Administración de la Mesa de ayuda | Equipo de resolución | Usuario | Fundamentos                                                                                                                                                                                                 |
|-------------------------------------------|---------------|------------------------------------|----------------------|---------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Registro y categorización de incidentes   | R             | -                                  | A                    | I       | La Mesa de ayuda es a menudo la entrada para un ticket, pero el equipo que resuelve el ticket asegura la categorización adecuada. (En algunos casos, la Mesa de ayuda podría ser la resolución del ticket). |
| Asignación de incidentes                  | R             | I                                  | A                    | -       | El equipo responsable de la resolución de problemas y la resolución del ticket es el propietario de la gestión de incidentes.                                                                               |
| Investigación y diagnóstico de incidentes | A             | I                                  | R                    | C       | La Mesa de ayuda realiza un análisis inicial de los tickets entrantes, lo que también ayuda a que el Centro de servicio de TI aprenda patrones.                                                             |
| Resolución y recuperación de incidentes   | I             | -                                  | A                    | C/I     | El equipo de resolución identificado es propietario de la restauración del servicio cuando ocurre un incidente.                                                                                             |
| Revisión y cierre de incidentes           | R             | I                                  | A                    | C/I     | Después de marcar un ticket como resuelto, el usuario puede confirmar la resolución antes de que se cierre el ticket. El cierre final del ticket es automático y es propiedad del equipo de resolución.     |
| Supervisión de SLA                        | R             | A                                  | R                    | -       | La gerencia de la Mesa de ayuda es responsable de confirmar el cumplimiento de los hitos (SLA) y determinar qué cambios se necesitan.                                                                       |

| Tarea                  | Mesa de ayuda | Administración de la Mesa de ayuda | Equipo de resolución | Usuario | Fundamentos                                                                                                                                                  |
|------------------------|---------------|------------------------------------|----------------------|---------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Manejo de cumplimiento | -             | R                                  | A/I                  | C/I     | Los equipos de resolución deben agregar suficiente información en un ticket para soportar el escrutinio de una auditoría, con la supervisión de la gerencia. |

## Flujo de trabajo de incidentes

## Solicitar flujo de trabajo

# Alineación organizacional

Las organizaciones exitosas utilizan el Centro de servicios de TI en todos los silos funcionales como una plataforma común para ITSM y el compromiso de los empleados, con acciones impulsadas por Tanium. Tanium proporciona un esquema de datos común que permite a los equipos de seguridad, operaciones y riesgo/cumplimiento garantizar que actúen sobre un conjunto común de hechos que se entregan mediante una plataforma unificada. Esto también puede servir para tomar medidas a través de la plataforma de Tanium para mitigar problemas conocidos en criterios de valoración adicionales, mejorar la experiencia del usuario y prevenir futuros tickets.

Si la organización no está alineada y comprometida con la ejecución de ITSM, la experiencia del empleado y las acciones adicionales a través del Centro de Servicios de TI, existirán conjuntos de datos competitivos y una falta de una visión holística en toda la empresa de resoluciones de problemas y efectividad operativa.

# Métricas operativas

## Gestión de incidentes del Centro de Servicios de TI y madurez del cumplimiento de solicitudes de servicio

La gestión exitosa de un programa ITSM incluye la puesta en marcha de la tecnología y la medición del éxito a través de métricas clave de referencia. Los cuatro procesos clave para medir y guiar la madurez operativa de su programa del Centro de Servicios de TI son los siguientes:

| Proceso        | Descripción                                                                                                                                                                                                 |
|----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Uso            | cómo y cuándo se usa el Centro de servicio de TI para ITSM y la experiencia de los empleados en su organización (por ejemplo, si es la única herramienta de registro o una de muchas herramientas dispares) |
| Automatización | cuán automatizado está el Centro de servicio de TI está, dentro de su organización, incluyendo la resolución automática de tickets y acciones automatizadas de los tickets                                  |

| Proceso               | Descripción                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Integración funcional | qué tan integrado está el Centro de servicio de TI está con los grupos de resolución dentro de TI, como Operaciones, Seguridad y Mesa de Servicio, así como integraciones con herramientas externas como una Base de Datos de Gestión de Configuración (CMDB) |
| Reportes              | qué tan automatizada está la generación de informes de KPI de ITSC y qué tan personalizada está esa generación de informes para diferentes audiencias y partes interesadas                                                                                    |

## Mediciones de referencia

Además de los procesos clave de gestión de Centro de servicio de TI incidentes y cumplimiento de solicitudes de servicio, las dos métricas de referencia clave que se alinean con la madurez operativa del Centro de servicio de TI programa para lograr el máximo valor y éxito son las siguientes.

| Métricas ejecutivas | Tiempo medio de resolución (MTTR)                                                                                                                                                     | Tasa de cumplimiento de SLA                                                                             | Comprobantes resueltos automáticamente                                                                                                                                                                                                                                           | Acciones implementadas a partir de los tickets                                                                                                                                                             |
|---------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Descripción         | Tiempo promedio que toma resolver un ticket abierto. Esta métrica se puede segmentar por entradas adicionales como gravedad del incidente, equipo de resolución o persona específica. | Porcentaje de tickets cerrados que entran dentro de los acuerdos de nivel de servicio (SLA) publicados. | Número de tickets creados a través de una acción en el Centro de Servicios de TI para resolver proactivamente problemas con uno o más extremos. Estos comprobantes se crean y se resuelven automáticamente para mantener registros para fines de auditoría y gestión de cambios. | Número de acciones individuales que todos los agentes realizaron a través de la consola del Centro de Servicios de TI. Esta métrica se puede segmentar por datos adicionales como equipo y tipo de acción. |
| Instrumentación     | Instrumentación(Tiempo total utilizado en los tickets)/(Cantidad de tickets en un período determinado)                                                                                | Booleano/Porcentaje: (SLA cumplido = Si)/Cantidad total de tickets                                      | CounNumber de tickets con tiempo para resolver = 0 en un período de tiempo determinado                                                                                                                                                                                           | CountNumber de acciones realizadas dentro de un ticket, separadas por tipo, en un período de tiempo determinado                                                                                            |

| Métricas ejecutivas                | Tiempo medio de resolución (MTTR)                                                                                                              | Tasa de cumplimiento de SLA                                     | Comprobantes resueltos automáticamente                                                                                                                                                                                                                             | Acciones implementadas a partir de los tickets                                                                                                                                                                                                                                     |
|------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Por qué esta métrica es importante | Medir el tiempo real que lleva resolver un ticket, en promedio, es un indicador clave de la efectividad de ITSM y la satisfacción del usuario. | Determinar si se cumplen los parámetros de desempeño acordados. | Una acción tomada del Centro de servicios de TI, como la distribución de software, genera un ticket que se resuelve automáticamente. Cada uno de estos comprobantes es un incidente que se previno, reduciendo el MTTR y aumentando la efectividad organizacional. | La capacidad para tomar medidas de los tickets es un diferenciador clave del Centro de Servicios de TI. Los clientes que capacitan a su personal de soporte para tomar medidas de los tickets reducen el MTTR, mejoran la satisfacción del usuario y previenen futuros incidentes. |

Utilice la siguiente tabla para determinar el nivel de madurez para Centro de servicio de TI en su organización.

|         |     | Nivel 1<br>(Necesita mejorar)                                                                                                           | Nivel 2<br>(Por debajo del promedio)                                                                            | Nivel 3<br>(Promedio)                                                                               | Nivel 4<br>(Por encima del promedio)                                                                                                                                                                        | Nivel 5<br>(Optimizado)                                                                                                                                                                                           |
|---------|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Proceso | Uso | Múltiples herramientas ITSM de la competencia utilizadas sin delineación clara o uso consistente. Todas las correcciones son reactivas. | Marcos aplicados con procesos inconsistentes. No se utilizan más de dos herramientas ITSM en toda la propiedad. | Marcos aplicados con procesos repetibles. Una sola herramienta ITSM sirve como sistema de registro. | Marcos aplicados con revisiones regulares de eficacia. Se utiliza una sola herramienta ITSM. Procesos optimizados y automatizados cuando sea posible. El soporte proactivo complementa el soporte reactivo. | Entrega de servicios ágil y centrada en el cliente a través de una única herramienta ITSM y procesos automatizados y repetibles que se miden y optimizan regularmente a través de la creación de informes de KPI. |



|  |                | Nivel 1<br>(Necesita mejorar)                                | Nivel 2<br>(Por debajo del promedio)                                                                                                    | Nivel 3<br>(Promedio)                                                          | Nivel 4<br>(Por encima del promedio)                                                                                                                            | Nivel 5<br>(Optimizado)                                                                                                                                                                                                                              |
|--|----------------|--------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | Automatización | Sin automatización; toda la resolución de tickets es manual. | Comprender y priorizar las acciones que se pueden tomar de los tickets. Generación de informes de KPI definidos para la automatización. | Resolución automática de tickets disponible y con barandilla con RBAC adecuado | La creación y el cierre automático de tickets están integrados en los procesos para ciertos tickets, con seguimiento de cambios estándar con control de cambios | La creación y el cierre automático de tickets están integrados en los procesos para ciertos tickets, rastreados con Control de cambios como cambios estándar. El enrutamiento de boletos se realiza más automáticamente según los flujos de trabajo. |

|  |                       | Nivel 1<br>(Necesita mejorar)                                                        | Nivel 2<br>(Por debajo del promedio)                                                                      | Nivel 3<br>(Promedio)                                                                                                                                         | Nivel 4<br>(Por encima del promedio)                                                                                                                                                    | Nivel 5<br>(Optimizado)                                                                                                                                                            |
|--|-----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | Integración funcional | N/C                                                                                  | Informes internos aprovechados para obtener métricas de referencia para KPI                               | Informes de KPI creados.<br>Personal de soporte técnico relevante capacitado para entregar automatizaciones de tickets a través del Centro de servicios de TI | Los informes de KPI se generan y configuran automáticamente para enviar a las partes interesadas en intervalos identificados. Integrado con otras herramientas clave en la organización | Monitoreo en tiempo real para alertar de un servicio potencialmente problemático (pico de ticket)                                                                                  |
|  | Reportes              | La generación de informes solo es ad hoc y no mide activamente los KPI identificados | KPI identificados y rastreados de manera irregular para identificar brechas en la prestación de servicios | Automatizado: Informes de KPI solo para la Mesa de ayuda                                                                                                      | Automatizado: Informes de KPI personalizados y especializados enviados a las partes interesadas clave desde el CIO/Director de TI, a los grupos de resolución y a la Mesa de ayuda      | Automatizado: Informes de KPI personalizados y especializados enviados a las partes interesadas clave desde el CIO/Director de TI, a los grupos de resolución y a la Mesa de ayuda |

|          |                                                | Nivel 1<br>(Necesita mejorar) | Nivel 2<br>(Por debajo del promedio)                           | Nivel 3<br>(Promedio)                          | Nivel 4<br>(Por encima del promedio)                                                            | Nivel 5<br>(Optimizado)                                    |
|----------|------------------------------------------------|-------------------------------|----------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|
| Métricas | Tiempo medio de resolución (MTTR)              | No medido                     | Medido en conjunto                                             | Medido por el equipo                           | Medido por equipo y gravedad                                                                    | Medido por equipo, gravedad y tipo de ticket               |
|          | Índice de cumplimiento de SLA                  | No medido - Sin SLA           | No medidos: SLO (Objetivos de nivel de servicio) implementados | > 50%                                          | < 75%                                                                                           | > 95% SLA medidos por gravedad del incidente y optimizados |
|          | Comprobantes resueltos automáticamente         | 0-5%                          | 5-10%                                                          | 10-15%                                         | 15-20%                                                                                          | 20-25%                                                     |
|          | Acciones implementadas a partir de los tickets | 0 - No configurado            | 0 - No configurado                                             | Ciertas acciones, limitadas a la Mesa de ayuda | Todos los grupos de resolución tienen acceso, no todas las acciones disponibles están aprobadas | Todas las acciones disponibles aprobadas y tomadas         |

# Autenticar con Tanium as a Service

Autenticar su ID de usuario con Tanium as a Service (TaaS) a fin de obtener permiso para ver y operar en activos en el Centro de Servicios de TI.

Si no inicia sesión durante 30 días o más, debe repetir estos pasos.

1. Para abrir el Centro de servicios de TI, inicie sesión en su organización Salesforce y use el Iniciador de aplicaciones para buscar y seleccionar el **Centro de servicios de TI**.
2. Desde el menú Centro de servicios de TI, vaya a **Configuración > Tanium**.
3. Haga clic en **Iniciar flujo de autenticación de usuario actual**.
4. En la página que aparece, haga clic en **Autorizar**.
5. Se actualiza la fecha de vencimiento en **Autorización de usuario actual**

### Settings

▼ Tanium Configuration

Specify the URL and credentials provided to you by Tanium.

\*Tanium URL

https://sfdc-devs2.cloud.tan-stage.com

☐ Use Custom Tanium API URL

Current User Authentication

Token expires on 2/19/2021 at 12:11:28 AM

☐ Use Custom API Token for Current User

Initiate Current User Auth Flow

Service User Authentication

Token expires on 2/19/2021 at 4:43:57 PM

☐ Use Custom API Token for Service User

Initiate Service User Auth Flow

Test Configuration

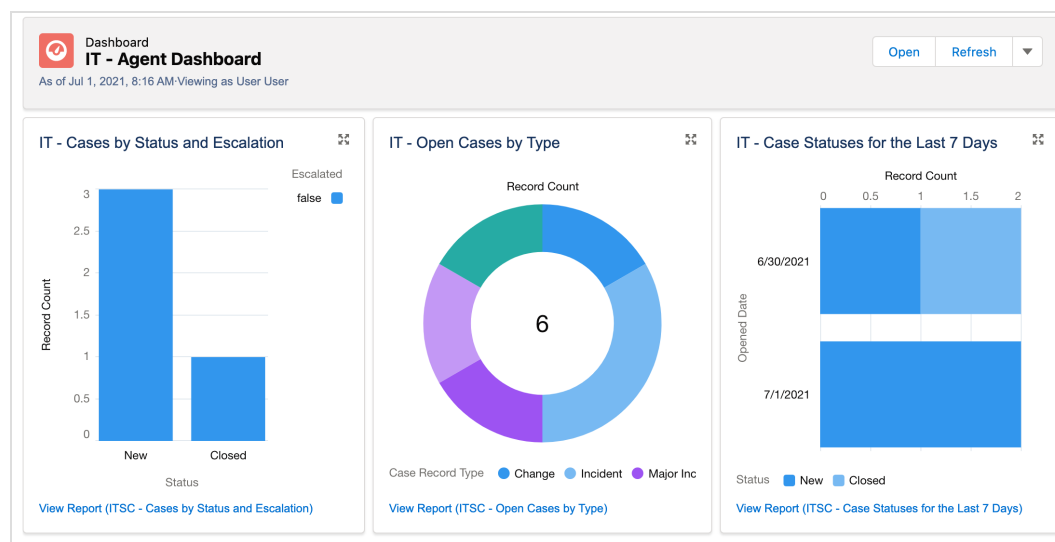
# Gestionar casos de TI

Después de la creación de tickets en Employee Concierge por parte de los empleados, un agente de TI puede administrar los casos desde el Centro de servicios de TI. El tablero de control Agente de TI proporciona informes interactivos con tendencias e información sobre sus casos internos de TI. Puede ver los casos de TI por estado, tipo, fecha de apertura, etc.

Como agente de TI, puede administrar tickets de TI, ver información sobre computadoras de usuario final y administrar computadoras de usuario final mediante la implementación de acciones de software o rendimiento.

## Ver tablero de control Agentes de TI

Vea el tablero de control Agentes de TI en la página de inicio cuando abra el Centro de servicios de TI. El tablero de control proporciona un resumen de todos los casos que están abiertos.



## Ver casos

Para ver los casos con más detalle, vaya al menú Centro de servicio de TI y haga clic en **Casos**. Haga clic en el menú de la página Casos para cambiar a diferentes vistas de los casos, como **Mis casos abiertos**, **Todos los casos abiertos**, **Casos de incidentes abiertos**, etc.



## Incidente

Un incidente es un caso relacionado con un problema que un usuario está experimentando, como una interrupción de las operaciones, los servicios o las funciones.

Los empleados de usuario final pueden utilizar Employee Concierge para crear un ticket para problemas que están experimentando, como problemas con el software en su computadora personal, que dan como resultado un tipo de registro de caso de incidente.

Después de que se crea el ticket, el agente de TI puede utilizar el Centro de servicios de TI para resolver el ticket mediante la visualización de la información sobre el activo asociado y la realización de acciones en la computadora asociada, como finalizar un proceso o implementar software.

## ACERCA DE LOS CASOS DE INCIDENTES

**Creado por tipo de usuario:** Empleado

**Fases:** Nuevo > En curso > Pendiente > Transferido > Resuelto > Cerrado

**Plantillas de caso predeterminadas:** Forzar proceso de terminación, Reiniciar punto final, Reiniciar servicio, Iniciar servicio, Detener servicio, Terminar proceso

Si crea un incidente en nombre de un usuario final, debe resolver y cerrar el ticket. El usuario final solo puede resolver y cerrar los tickets que abrió.

1. Desde la página de inicio del Centro de Servicios de TI, haga clic en la pestaña **Casos**. Haga clic en **Nuevo**.
2. Elija el tipo de registro de caso de **Incidente**.
3. Haga clic en **Save** (Guardar).

## Incidente mayor

Registre un ticket para una pérdida o interrupción mayor de operaciones, servicios o funciones.

### Acerca de los casos de incidentes

**Creado por tipo de usuario:** Administrador, Agente de TI

**Fases:** Nuevo > En curso > Resuelto > Revisión & Post mórtem > Cerrado

### Crear un incidente mayor

1. Desde la página de inicio del Centro de Servicios de TI, haga clic en la pestaña **Casos**. Haga clic en **Nuevo**.
2. Elija el tipo de registro de caso de **Incidente mayor**.
3. Complete la información asociada con el caso.
4. Haga clic en **Save** (Guardar).

## Problema

Puede crear un ticket de problema si tiene un incidente que forma parte de un problema más grande que debe investigarse.

Un problema es un caso que afecta algo más amplio que un solo usuario, como un problema sistémico que ocurre con el tiempo y que debe investigarse para el análisis de la causa raíz.

Por ejemplo, muchos usuarios están reportando problemas recurrentes de latencia del sistema, pero la causa raíz de por qué estos problemas siguen regresando es indeterminada. Puede asociar todos los incidentes que estos usuarios crearon en un problema y continuar analizando los casos como grupo.

### ACERCA DE LOS CASOS PROBLEMÁTICOS

**Creado por tipo de usuario:** Agente de TI

**Fases:** Nueva > Analizada > Solución alterna documentada > Error conocido > Cambio creado > Resuelto > Cerrado

1. Desde la página de inicio del Centro de Servicios de TI, haga clic en la pestaña **Casos**. Haga clic en **Nuevo**.
2. Elija el tipo de registro de caso **Problema**. Haga clic en **Save** (Guardar).

### Crear un error conocido o conocimiento del servicio

Puede crear un error conocido o conocimiento de servicio para documentar un problema en un artículo de conocimiento. Después de crear un artículo de error conocido, el artículo se adjunta a cualquier caso que esté asociado con el problema. Este artículo permanece en estado borrador y no está visible para otros usuarios hasta que se publique.

Para permitir que todos los usuarios vean los errores conocidos, pida a su administrador que configure los flujos de trabajo de publicación. Para obtener más información, consulte *Crear flujos de trabajo de publicación para conocer los errores conocidos y el conocimiento del servicio* en la [Guía de administración del Centro de servicios de TI](#).

1. En el caso de problema, haga clic en **Crear error conocido** o **Crear conocimiento de servicio**.
2. Ingrese un título, URL, detalles y solución alternativa. Haga clic en **Save** (Guardar).
3. Para que el artículo de conocimiento sea visible para otros usuarios, debe publicar el artículo. Para publicar un artículo de conocimiento, consulte [Ayuda de Service Cloud: Publicar artículos y traducciones](#).
4. Puede ver los casos relacionados con un artículo de conocimiento al editar el artículo en Salesforce Knowledge.

## Cambiar

Realice un seguimiento de los cambios que deben realizarse en una organización. Estos cambios generalmente deben pasar por un proceso de discusión y aprobación por parte de una junta de aprobación de cambios (CAB) antes de ser implementados.

Un caso de cambio es para cuando un sistema existente requiere aprobaciones antes de ser actualizado. Puede haber reglas de aprobación y flujos de trabajo necesarios para avanzar a una resolución.

## PERMISOS DE USUARIO

| Permisos de usuario necesarios                          |                                                                                                                                 |
|---------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Para crear un caso de cambio:                           | Usuario de la aplicación del Centro de Servicios de TI, Cambiar conjuntos de permisos de acceso básico al calendario de cambios |
| Para agregar eventos al calendario de cambios:          | Cambiar conjunto de permisos de acceso de administrador de calendario                                                           |
| Para crear reglas de gestión de cambios personalizadas: | Cambiar conjunto de permisos de acceso de administrador de calendario                                                           |

## Acerca de los casos de cambio

**Creado por tipo de usuario:** Administrador, Agente de TI

**Fases:** Nueva > Solicitud de cambio > Enviada para aprobación > Aprobada > Rechazada > Resuelta > Cerrada

## Crear caso de cambio

1. Desde la página de inicio del Centro de Servicios de TI, haga clic en la pestaña **Casos**. Haga clic en **Nuevo**.
2. Elija el tipo de registro de caso **Cambiar** y complete los campos obligatorios.
3. Haga clic en **Save** (Guardar). Una vez creado el cambio con las fechas planificadas, se agrega al calendario de cambios.

## RESOLVER CONFLICTOS DE PROGRAMACIÓN

Puede obtener un conflicto de programación si ya existe un evento en el calendario de cambios durante la hora de inicio o fin planificada, o si existe una regla de gestión de cambios que requiere que los cambios se programen en una hora específica. Haga clic en **Ver calendario de cambios** y resuelva la hora de su caso de cambio y guarde las actualizaciones. Para obtener más información sobre el calendario de cambios y las reglas, consulte [Administrar calendario de cambios en la página 24](#) y [Configurar reglas de gestión de cambios en la página 25](#).

## EVALUAR EL RIESGO

Después de guardar un caso de cambio, el nivel de riesgo se determina en función de la configuración del puntaje de riesgo de gestión de cambios. Los gerentes de cambio pueden determinar los campos que contribuyen a la puntuación de riesgo. Para obtener más información, consulte *Personalizar puntajes de riesgo* en la [Guía de administración del Centro de servicios de TI](#).

## Administrar calendario de cambios

Puede usar el calendario de cambios para configurar y visualizar los eventos de cambios planificados.



## VER CALENDARIO DE CAMBIOS

- Para ver el calendario de cambios, vaya al menú Centro de Servicios de TI y haga clic en **Calendario de cambios**.
- Para personalizar los tipos de eventos que se incluyen en la vista de calendario, seleccione los tipos de eventos que desea incluir.

Los siguientes tipos de eventos se incluyen de manera predeterminada:

- Congelación: Hora programada en la que no se pueden realizar cambios.
- Cambiar: Una actualización adjunta a un caso de cambio.
- Intervalo de cambio: Un tiempo permitido para que ocurran los cambios.
- Interrupción: Hora programada en la que un sistema no está disponible.

## AGREGAR EVENTOS AL CALENDARIO DE CAMBIOS

Si tiene configurado el permiso Cambiar acceso de administrador de calendario, puede agregar eventos al calendario de cambios.

1. Vaya al menú Centro de Servicios de TI y haga clic en **Calendario de cambios**.
2. Haga clic en **Nuevo evento**, **Nuevo congelamiento** o **Nueva ventana de cambio**, según el tipo de evento que desee crear.
3. Ingrese la información de fecha y hora para el evento y haga clic en **Guardar**.

## Configurar reglas de gestión de cambios

El gestor de cambios puede crear reglas para los siguientes escenarios:

- Cambiar regla de ventana: cuando está habilitada, los cambios deben ocurrir durante una ventana de cambio definida.
- Regla de solapamiento de coincidencia de campo: para un campo definido, permita un número máximo de coincidencias para un valor en otros casos de cambio. Por ejemplo, puede permitir que se programe un máximo de 3 cambios en el campo Categoría con Hardware seleccionado.
- Regla de congelamiento: cuando está habilitada, los cambios no se pueden programar durante un período de congelamiento.
- Regla de superposición: cuando está habilitada, se muestra cualquier superposición con otros cambios al guardar el caso de cambio.

Con la regla, puede optar por advertir o devolver un error y evitar que se cree el caso de cambio.

1. Vaya al menú Centro de Servicios de TI y haga clic en **Cambiar reglas de gestión**.
2. Haga clic en **Nuevo** y elija el tipo de regla que desea crear.
3. Complete los campos obligatorios para la regla. Para activar la regla al guardar, seleccione **Está activa**.

4. Guarde sus cambios. Las condiciones definidas en la regla están inmediatamente vigentes para cualquier caso de cambio nuevo que se cree. Si necesita desactivar una regla, puede editar la regla para quitar la marca de selección **Está activa**.

## Solicitud

Una solicitud es una solicitud de servicio de un usuario para acceso, asesoramiento, información, un cambio estándar o documentación. La solicitud no está relacionada con fallas en la infraestructura de TI.

Acerca de los casos de solicitud

**Creado por tipo de usuario:** Empleado

**Plantillas de caso predeterminadas:** Instalar software, quitar software, actualizar software

Crear una solicitud

1. Desde la página de inicio del Centro de Servicios de TI, haga clic en la pestaña **Casos**. Haga clic en **Nuevo**.
2. Elija el tipo de registro de caso **Solicitar**.
3. Haga clic en **Save** (Guardar).

## Actualizar casos

Cambiar el propietario, el tipo de registro o escalar el caso.

Cambiar el propietario del caso

1. Abrir un caso o seleccionar uno o más casos de una vista de lista. Haga clic en **Cambiar propietario**.
2. Busque la persona a la que desea asignar el caso.
3. Para enviar una notificación al nuevo propietario, seleccione **Enviar notificación por correo electrónico**. Haga clic en **Enviar**.

Cambiar tipo de registro

Si el caso se creó con el tipo de registro incorrecto (por ejemplo, un usuario creó un incidente que en realidad es una solicitud), puede actualizarlo al tipo correcto.

1. Para actualizar el propietario de un caso, haga clic en  y luego en **Cambiar tipo de registro**.
2. Seleccione el nuevo tipo de registro y haga clic en **Siguiente**.
3. Edite el caso. Según el tipo de caso que haya seleccionado, es posible que deba actualizar los campos obligatorios.

## Escalar el caso

Asignar el caso a un usuario o cola diferente.

1. Dentro del caso, haga clic en la pestaña **Actividad > Derivación**.
2. Seleccione la casilla **Derivado** y proporcione un **Motivo de derivación**.
3. Establezca el **Propietario del caso**.
4. Haga clic en **Save** (Guardar). Cuando el caso se deriva, se encuentra en estado **Transferido**.

## Adjuntar archivos

1. Desde su caso, vaya a la pestaña **Adjuntos**.
2. Para agregar archivos, haga clic en **Cargar archivos** y seleccione documentos de su computadora.

## Seguimiento de la actividad

Realizar un seguimiento de la actividad de un caso para ver cualquier cambio en el caso o las acciones que se han tomado para resolver el caso.

### Ver actividad del caso

Dentro de un caso, puede ver una fuente de las actualizaciones que se han realizado en el panel **Actividad**.

### Comentar sobre un caso

Puede colaborar en el caso agregando comentarios de charla en el área **Publicar** en la pestaña **Actividad**. Para obtener más información sobre la publicación y el chat, consulte [Ayuda de Salesforce: Resumen de publicación](#) y [Ayuda de Salesforce: @Mencione personas y grupos en publicaciones y comentarios](#).

### Siga las actualizaciones del caso

Haga clic en **+ Seguir** en el caso para recibir correos electrónicos cuando se actualice el caso.

## Seguimiento del trabajo relacionado

Utilice asociaciones para generar una lista de incidentes, incidentes mayores, problemas, solicitudes, cambios o activos asociados con un caso.

Los casos pueden estar relacionados entre sí por asociaciones. Muchos incidentes diferentes pueden estar relacionados con otros incidentes, un solo problema, etc.

Los casos a otros casos y los casos a elementos de configuración son relaciones de muchos a muchos.

## Expandir los detalles del alcance

En la sección **Detalles del alcance** de incidentes e incidentes mayores, puede ver los incidentes secundarios, los elementos de configuración afectados (CI) y la duración del caso. Puede hacer clic en los enlaces para ver los detalles.

Case

Major Incident Case

[+ Follow](#) [Edit](#) [Change Owner](#) [Clone](#) [▼](#)

|             |                  |                  |          |             |          |
|-------------|------------------|------------------|----------|-------------|----------|
| Case Number | Case Record Type | Service Provider | Category | Subcategory | Priority |
| 00001031    | Major Incident   | IT               |          |             | Low      |

New

In Progress

Resolved

Review & Postmort...

Closed

✓ Mark Status as Complete

▼ Scope Details

Scope

Child Incidents

1

[View All](#)

Affected CIs

1

[View All](#)

Duration

00:11:43:47

Entre los **CI afectados** se incluyen elementos de configuración que están directamente relacionados con el caso.

## Agregar una tarea

Puede agregar tareas para rastrear elementos de trabajo individuales asociados con el caso.

1. En el caso, haga clic en **Adjuntos**. En la sección **Actividades abiertas**, haga clic en **Nueva tarea**.
2. Agregue detalles sobre la tarea, incluida la descripción, el estado, el asignado y la prioridad. Guarde sus cambios.
3. Todas las tareas abiertas relacionadas con un caso se muestran en la sección **Actividades abiertas**. Cuando completa una tarea, esta se mueve a la sección **Historial de actividades**.

## Agregar asociaciones

En la ficha **Asociaciones**, haga clic en **Agregar** en la categoría para la que desea agregar una asociación.

## Eliminar asociaciones

Haga clic en la flecha hacia abajo  junto al caso, problema, solicitud, cambio o activo asociado y seleccione **Eliminar**.

## Resolver un caso

Cuando el trabajo para un caso esté completo, resuelva el caso.

Si crea un incidente en nombre de un usuario final, debe resolver y cerrar el ticket. El usuario final solo puede resolver y cerrar los tickets que abrió.

1. Dentro del caso, vaya a la sección **Información de la resolución**.

2. Elija un **Tipo de resolución** y proporcione detalles sobre la resolución y guarde los cambios.
3. En la barra de estado del caso, haga clic en **Resuelto**, luego haga clic en **Marcar como estado actual**.

Los casos que están en estado **Resuelto** se mueven automáticamente al estado **Cerrado** después de siete días. No puede editar ni volver a abrir un caso cerrado.

### Cerrar un caso y todos los casos relacionados

1. Cambie el caso a estado Cerrado. En la sección de estado, haga clic en **Cerrado** y luego **Establecer como estado actual**.
2. Si el caso tiene registros asociados, puede revisar una lista y elegir cerrar los casos. Seleccione **Cerrar registros** y haga clic en **Aceptar**.

# Buscar elementos de configuración

Ver detalles sobre la computadora que está asociada con un caso.

Cuando un usuario final abre un ticket, su nombre de usuario se guarda como parte del ticket y se recupera la información de la computadora asociada. Luego, como agente de TI, puede obtener información y tomar medidas en la computadora del usuario directamente desde la interfaz de usuario del Centro de servicios de TI.

Los datos que ve sobre la computadora del usuario final en el Centro de servicios de TI son en vivo desde Tanium. Esta capacidad es habilitada por el software Tanium Client que se ejecuta en cada punto final. Estos clientes devuelven información a Tanium as a Service (TaaS), incluyendo el nombre de la computadora e información de hardware, estado actual, software y estadísticas de rendimiento. Esta información se almacena como un activo en el Centro de servicios de TI. Si el usuario final apaga su computadora, puede ver la información sobre el activo en su último estado conocido.

Si edita los detalles de un activo en el Centro de servicios de TI, es probable que las ediciones que realice se reemplacen con nuevos datos de Tanium la próxima vez que se actualicen los datos. De manera similar, si elimina un activo, pero aún existe en Tanium, el elemento del activo se volverá a crear con la siguiente importación de datos.

## Ver detalles de la información principal de un caso

Profundice en los detalles sobre la computadora asociada que está adjunta al caso.

1. Desde el menú Centro de servicios de TI, vaya a **Casos** y haga clic en un caso.
2. Expanda los detalles de **CI Detalles Primarios**. Revise la información de la computadora, los detalles de hardware, el estado de conectividad y la información de estado, incluyendo CPU, memoria y espacio en disco.
3. Si desea actualizar la información con el estado más reciente de Tanium, haga clic en Actualizar  junto al campo **Última actualización de datos**.

## Ver todos los activos

1. Para ver una lista de todos los activos, vaya al menú Centro de servicios de TI y seleccione **Activos**.
2. De manera predeterminada, la lista muestra una lista de los activos vistos recientemente. Para mostrar una lista de todos los activos, haga clic en  y seleccione **Todos los activos**.
3. Haga clic en el nombre de un activo fijo para ver los detalles. Haga clic en la pestaña **Relacionado** para ver todos los casos asociados con el activo.

# Gestionar el rendimiento

Ver el estado de un activo, incluidos los procesos y servicios que se ejecutan en el activo. Forzar la finalización de procesos, iniciar o detener servicios del sistema o reiniciar la computadora por completo.

Solo puede conectarse directamente a un punto final que tenga una dirección IPv4.

## Revisar los eventos de salud

En un caso, haga clic en **Detalles de CI principal**, luego en la pestaña **Eventos de salud** para revisar los eventos de rendimiento que se han producido para el activo.

La siguiente tabla resume los tipos de eventos y las condiciones predeterminadas que activan los eventos de Tanium. Si desea personalizar estos activadores de eventos, configure perfiles en el módulo Rendimiento de Tanium en su instancia de Tanium como servicio. Consulte [Guía del usuario de Tanium Performance: Configuración de perfiles](#)

| Tipo de evento       | Reglas asociadas                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| CPU                  | Cualquiera de las siguientes condiciones desencadena un evento: <ul style="list-style-type: none"><li>Utilización de CPU (Windows, Mac, Linux) &gt; 90 % Y tiempo de kernel &gt; 40 %</li><li>(Windows) Tiempo de DPC &gt; 20%</li><li>(Mac, Linux) Recuento de núcleos [15m] &gt; de CPU promedio de carga x 0,9</li></ul> |
| Memoria disponible   | (Todos los sistemas operativos - durante al menos 10 minutos) <ul style="list-style-type: none"><li>Memoria disponible &lt; 250 MB.</li><li>Memoria disponible &lt; 10%</li></ul>                                                                                                                                           |
| Capacidad del disco  | (Todos los sistemas operativos) <ul style="list-style-type: none"><li>Capacidad del disco &lt; 500 MB</li><li>Capacidad del disco &lt; 10%</li></ul>                                                                                                                                                                        |
| Latencia de disco    | (Todos los sistemas operativos - durante al menos 10 minutos) <ul style="list-style-type: none"><li>Latencia de lectura &lt; 250 ms</li><li>Latencia de escritura &lt; 10%</li></ul>                                                                                                                                        |
| Fallas de aplicación | (Windows) Se produce cualquier bloqueo de la aplicación                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Fallas del sistema   | (Windows) Se produce un bloqueo del sistema                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

## Reiniciar el sistema operativo

Si se requiere un reinicio del sistema operativo para resolver el caso, puede iniciar el reinicio desde el Centro de Servicios de TI.

1. En el caso, haga clic en la pestaña **Detalles de CI principal** y luego en **Actividad**.
2. Para reiniciar el sistema operativo de la computadora, haga clic en **Reiniciar punto final**.

## Finalizar procesos

Si un proceso utiliza demasiada CPU o memoria, puede considerar la posibilidad de terminar el proceso para resolver problemas de rendimiento.

Para probar la funcionalidad de detener un proceso, inicie un proceso de prueba en el punto final.

1. En el caso, haga clic en la pestaña **Detalles de CI principal** y luego en **Actividad**. Revise la lista de procesos activos.
2. Ordene la lista de procesos activos haciendo clic en la columna **CPU** o **Memoria**.
3. Detenga los procesos individuales. Para solicitar que el proceso o servicio se detenga, haga clic  en la fila y seleccione **Terminar proceso**. Para forzar la detención del proceso, seleccione **Forzar finalización del proceso**.

## Gestionar los servicios del sistema

Puede iniciar, detener o reiniciar los servicios del sistema para resolver problemas.

1. En el caso, haga clic en la pestaña **Detalles de CI principal** y luego en **Actividad**. Revise la lista de servicios del sistema.
2. Detenga, reinicie o inicie los servicios. Haga clic  en la fila y seleccione la acción en el servicio que desea realizar.



# Implementar software

Puede verificar el software que existe en la computadora: ¿está desactualizado? ¿Es necesario actualizarlo o eliminarlo? Con unos pocos clics, puede implementar acciones que instalen, actualicen o desinstalen software.

## Administrar software desactualizado

Compruebe el activo para cualquier software que necesite ser actualizado e implemente actualizaciones de software.

1. Dentro del caso, haga clic en la pestaña **Detalles de CI principal** y luego en **Software**.
2. Haga clic en **Administrar software obsoleto** y revise la lista de actualizaciones de software disponibles. Seleccione los títulos de actualización que desea instalar. Haga clic en **Siguiente**.
3. Seleccione si desea reiniciar el punto final después de ejecutar la actualización y haga clic en **Implementar**.
4. Haga clic en la pestaña **Feed** en el caso para revisar la lista de actividades para la implementación.

## Instalar nuevo software

Instalar nuevo software en el activo.

1. Dentro del caso, haga clic en **Detalles de CI principal** y luego en **Software**.
2. Haga clic en **Instalar nuevo software** y revise la lista de software disponible del catálogo de aplicaciones de Tanium. Seleccione los títulos de software que desea instalar. Haga clic en **Siguiente**.
3. Seleccione si desea reiniciar el punto final después de ejecutar la actualización y haga clic en **Implementar**.
4. Haga clic en la pestaña **Feed** (Alimentación) en el caso para revisar la lista de actividades para la implementación.

## Eliminar software

Desinstale el software del activo.

1. Dentro del caso, haga clic en la pestaña **Detalles de CI principal** y luego en **Software**.
2. Haga clic en **Eliminar software** y revise la lista de software disponible que se puede eliminar del punto final. Seleccione los títulos de software que desea eliminar. Haga clic en **Siguiente**.
3. Seleccione si desea reiniciar el punto final después de ejecutar la actualización y haga clic en **Implementar**.
4. Haga clic en la pestaña **Feed** (Alimentación) en el caso para revisar la lista de actividades para la implementación.

# Automatice el centro de servicios de TI con flujos

Utilice flujos para automatizar tareas de TI específicas, como la implementación de paquetes o software, en función de un conjunto de condiciones.

## Flujos predeterminados

Los siguientes flujos se incluyen de manera predeterminada con el Centro de servicios de TI. Para editar los flujos desde Configuración, ingrese el  en el cuadro Búsqueda rápida y luego seleccione **Flujos**.

### ITSC: Casos de cierre automático

Una acción activada a las 12:00 a. m. cierra todos los incidentes y solicitudes que se resolvieron en los últimos siete días.

### ITSC - Notificaciones de casos

Acción activada cuando un estado cambia en un caso de problema que envía un correo electrónico para notificar a los usuarios sobre casos de incidentes asociados.

### ITSC: Cambio de propietario del caso

Acción activada cuando se guarda un registro de caso de incidente o solicitud. Si el propietario del caso ha cambiado, la acción establece el estado del caso en **Transferido**.

### ITSC: Aprobación de cambio

Acción activada que se ejecuta después de guardar y enviar un registro de caso de cambio para su aprobación.

### ITSC - Establecer el caso como error conocido

Acción activada cuando se crea un error conocido que cambia el estado del caso de problema a **Problema conocido**.

### ITSC - Compartir comentarios

Una acción activada cuando el estado de un incidente se cambia a resuelto que copia los comentarios del incidente resuelto a los incidentes asociados.

## Acciones de flujo

Puede crear flujos con las siguientes acciones de flujo cuando se instala el Centro de servicios de TI:

### **Copiar fuente actual a casos asociados**

Copia los comentarios de la fuente de chat a los casos asociados.

### **Buscar activo principal por usuario**

Devuelva una lista de activos e información básica que indique la dirección de correo electrónico especificada como usuario principal.

### **Implementar paquete**

Implementar un paquete de Tanium en un activo. Este paquete generalmente incluye un script y un conjunto de archivos que se ejecutan en el activo como una acción de Tanium.

### **Administrar implementaciones de software**

Instalar, actualizar o eliminar paquetes de software en un activo específico.

### **Consultar información de activos**

Devolver valores de campo para el activo seleccionado.

### **Buscar software aplicable**

Determinar las actualizaciones de software que están disponibles para un conjunto seleccionado de activos.

### **Enviar correo electrónico a propietarios de casos asociados**

Enviar correo electrónico a los propietarios de los casos asociados.

## **Crear un flujo del Centro de servicios de TI**

1. Desde Configuración, vaya a **Automatización de procesos > Flujos > Nuevo flujo**.
2. Elija el tipo de disparador que desea usar para su flujo. Para fines de prueba, elija **Flujo autoiniciado (sin disparador)**.
3. Arrastre una acción a su flujo. Haga clic en **Centro de servicios de TI** para ver las acciones disponibles.

## **Más información**

[Automatice sus procesos comerciales: Flujos](#)

# Maximizar las métricas del Centro de Servicios de TI

La siguiente tabla enumera los factores que contribuyen a por qué las métricas podrían no cumplir con sus objetivos y las acciones correctivas que puede realizar.

## Tiempo medio de resolución (MTTR)

El tiempo medio de resolución por propietario del caso se incluye como un informe en el Centro de servicio de TI. Desde el menú Centro de servicios de TI, haga clic en **Informes > ITSC - Tiempo medio hasta la resolución**.

| Factor contribuyente               | Acciones correctivas                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Gravedad no capturada              | <ul style="list-style-type: none"><li>• Registre la gravedad y considere todos los tickets en conjunto para obtener el panorama más completo del éxito general del programa.</li><li>• Separe el MTTR por gravedad para obtener una visión más específica del rendimiento del programa ITSM.</li></ul>                                                                                                                                                                                                          |
| Proceso sin incidentes críticos    | <p>Un incidente crítico afecta a los sitios o la infraestructura clave que tienen efectos en toda la organización.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Marcar incidentes críticos en el Centro de Servicios de TI y rastrear incidentes críticos como una métrica separada. Si no realiza un seguimiento de los incidentes críticos como una métrica separada, se cuentan en los mismos grupos que otros incidentes que, si bien son impactantes, no afectan a la organización en tal medida.</li></ul> |
| Alineación de objetivos poco clara | <p>Establecer metas claras que sean comprendidas por todas las partes interesadas clave de TI ayudará a establecer un sentido de propósito compartido. La planificación estratégica es importante para el éxito de un programa ITSM porque proporciona el porqué detrás del cómo. Si una organización desea gestionar el MTTR, es importante comprender por qué este es un objetivo importante y cómo beneficiará a la organización.</p>                                                                        |
| Estructura de propiedad poco clara | <ul style="list-style-type: none"><li>• Crear un gráfico RACI.</li><li>• Establecer comunicaciones claras sobre qué partes interesadas son responsables de realizar el seguimiento y reducir el MTTR.</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

## Tasa de cumplimiento de SLA

| Factor contribuyente         | Acciones correctivas                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Sin SLA                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Establecer objetivos formales de nivel de servicio (SLO) entre TI y las partes interesadas del negocio.</li> <li>• Medir el cumplimiento de los SLO.</li> <li>• Destilar los SLO en SLA que puedan ser acordados por TI y las partes interesadas del negocio.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                     |
| SLA demasiado amplios        | <p>Los SLA amplios pueden crear una imagen sesgada del éxito del programa ITSM.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Establezca SLA para considerar la gravedad, el impacto y el tipo de trabajo que se está realizando.</li> <li>• Personalice los SLA para equipos individuales en función de las variaciones de procesos y la necesidad organizacional, para crear informes más detallados y alinear los objetivos con la experiencia del empleado.</li> </ul>                                                                                             |
| SLA no aplicados/ ejecutable | <p>Sin ningún mecanismo para determinar el cumplimiento y remediar el incumplimiento, la tasa de cumplimiento de SLA puede convertirse en una métrica sin impulso para el cambio o la mejora.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Establecer revisiones periódicas de SLA con todas las partes interesadas clave. Analizar el cumplimiento de los requisitos actuales y los requisitos y metas actuales.</li> <li>• Revisar, revisar y refinar las métricas para confirmar que los objetivos son alcanzables y reflejan el estado actual de ITSM.</li> </ul> |

## Comprobantes resueltos automáticamente

| Factor contribuyente                          | Acciones correctivas                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|-----------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| División de responsabilidad poco clara        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Establezca un diagrama de RACI acordado y una capacitación adecuada para asegurarse de que los grupos correctos tomen las medidas adecuadas. A los equipos de Service Desk y de resolución individual se les pueden asignar diferentes acciones para realizar en los puntos finales. Consulte el <a href="#">Gráfico de RACI en la página 11</a>.</li> </ul> |
| Riesgo observado al tomar medidas automáticas | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Registrar los cambios realizados a los puntos finales en los tickets de incidentes.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Falta de una sólida gestión del cambio        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comience a trabajar en un proceso de gestión de cambios para evitar que se realicen cambios sin registro.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                         |
| Requisitos de auditoría                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Determinar los requisitos de auditoría y crear flujos de trabajo del Centro de Servicios de TI en torno a la captura de la información adecuada.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                  |

## Acciones implementadas a partir de los tickets

| Factor contribuyente                   | Acciones correctivas                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|----------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| División de responsabilidad poco clara | <ul style="list-style-type: none"><li>• Establezca un diagrama de RACI acordado y una capacitación adecuada para asegurarse de que los grupos correctos tomen las medidas adecuadas. A los equipos de Service Desk y de resolución individual se les pueden asignar diferentes acciones para realizar en los puntos finales. Consulte el <a href="#">Gráfico de RACI en la página 11</a>.</li></ul>                                      |
| Preocupación por el impacto adverso    | <ul style="list-style-type: none"><li>• Crear pasos de confirmación en el flujo de trabajo para confirmar que la acción seleccionada no cause un impacto adverso en los puntos finales.</li><li>• Utilice las capacidades de Tanium para revertir los cambios que terminan teniendo un impacto adverso. Los cambios se registran y revisan, minimizando el riesgo y proporcionando un mecanismo para revertir si es necesario.</li></ul> |
| Falta de una sólida gestión del cambio | <ul style="list-style-type: none"><li>• Registrar los cambios realizados a los puntos finales en los tickets de incidentes.</li><li>• Comience a trabajar en un proceso de gestión de cambios para evitar que se realicen cambios sin registro.</li></ul>                                                                                                                                                                                |
| Base de datos sin CMDB/activos         | <ul style="list-style-type: none"><li>• Cree tickets que identifiquen los puntos finales afectados y las medidas tomadas para preservar la información en ausencia de una CMDB o una base de datos de activos.</li></ul>                                                                                                                                                                                                                 |
| Requisitos de auditoría                | <ul style="list-style-type: none"><li>• Determinar los requisitos de auditoría y crear flujos de trabajo del Centro de Servicios de TI en torno a la captura de la información adecuada.</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                       |

# Guía de administración del Centro de servicio de TI

Versión 1.17.0

01 de septiembre de 2021

La información contenida en este documento está sujeta a cambios sin previo aviso. Además, la información proporcionada en este documento se proporciona “tal cual” y se considera precisa, pero se presenta sin ninguna garantía de ningún tipo, expresa o implícita, excepto según lo dispuesto en los términos y condiciones de venta al cliente de Tanium. A menos que se disponga lo contrario, Tanium no asume ninguna responsabilidad de ningún tipo, y en ningún caso Tanium o sus proveedores serán responsables de daños indirectos, especiales, consecuentes o incidentales, incluidos, entre otros, pérdida de beneficios o daños a datos que surjan del uso o incapacidad de uso de este documento, incluso si Tanium Inc. ha sido advertido de la posibilidad de dichos daños.

Las direcciones IP utilizadas en este documento no pretenden ser direcciones reales. Los ejemplos, la salida de visualización de comandos, los diagramas de topología de red y otras figuras incluidas en este documento se muestran sólo con fines ilustrativos. Cualquier uso de direcciones IP reales en contenido ilustrativo es accidental y coincidente.

Visite <https://docs.tanium.com> para obtener la documentación más actualizada del producto Tanium.

Esta documentación puede proporcionar acceso o información sobre contenido, productos (incluido hardware y software) y servicios proporcionados por terceros (“Artículos de terceros”). Con respecto a dichos Artículos de terceros, Tanium Inc. y sus filiales (i) no son responsables de dichos artículos, y renuncian expresamente a todas las garantías y responsabilidades de cualquier tipo relacionadas con dichos Artículos de terceros y (ii) no serán responsables de ninguna pérdida, coste o daño incurridos debido a su acceso o uso de dichos Artículos de terceros a menos que se establezca expresamente lo contrario en un acuerdo aplicable entre usted y Tanium.

Además, esta documentación no requiere ni contempla el uso o la combinación de productos de Tanium con ningún Artículo de terceros en particular y ni Tanium ni sus filiales tendrán responsabilidad alguna por cualquier infracción de los derechos de propiedad intelectual causada por dicha combinación. Usted, y no Tanium, es responsable de determinar que cualquier combinación de Artículos de terceros con productos de Tanium es apropiada y no causará la infracción de ningún derecho de propiedad intelectual de terceros.

Tanium está comprometido con los más altos estándares de accesibilidad para hacer que la interacción con el software Tanium sea más intuitiva y para acelerar el tiempo hasta el éxito. Para garantizar altos estándares de accesibilidad, Tanium cumple con las normativas federales de los EE. UU., específicamente la Sección 508 de la Ley de Rehabilitación de 1998. Hemos llevado a cabo evaluaciones de accesibilidad de terceros a lo largo de muchos años de desarrollo de productos y, más recientemente, en septiembre de 2019 se completó una auditoría exhaustiva contra los estándares WCAG 2.1 / VPAT 2.3 para todos los módulos de productos principales. Tanium puede poner a disposición cualquier informe VPAT módulo por módulo como parte de un proceso de planificación de soluciones más grande para cualquier cliente o cliente potencial.

A medida que los nuevos productos y características se entregan continuamente, Tanium realizará pruebas para identificar posibles lagunas en cumplimiento de las directrices de accesibilidad. Tanium se compromete a hacer todo lo posible para abordar cualquier laguna rápidamente, como es factible, dada la gravedad del problema y el alcance de los cambios. Estos objetivos se tienen en cuenta en el programa de entrega continua de características y versiones con nuestros recursos existentes.

Tanium da la bienvenida a los clientes para que puedan acceder a las soluciones en función de sus módulos de Tanium y sus requisitos tecnológicos de asistencia. Los requisitos de accesibilidad son importantes para la comunidad de clientes de Tanium y estamos comprometidos a priorizar estos esfuerzos de cumplimiento como parte de nuestra hoja de ruta general del producto. Tanium mantiene la transparencia en nuestro progreso y nuestros hitos y da la bienvenida a cualquier pregunta o debate adicional sobre este trabajo. Póngase en contacto con su representante de ventas, envíe un correo electrónico a Tanium Support a [support@tanium.com](mailto:support@tanium.com), o envíe un correo electrónico a [accessibility@tanium.com](mailto:accessibility@tanium.com) para realizar más consultas.



*Tanium es una marca comercial de Tanium, Inc. en EE. UU. y otros países. Las marcas comerciales de terceros mencionadas son propiedad de sus respectivos propietarios.*

*Todos los derechos reservados.*

# Índice

---

|                                                                           |           |
|---------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>Acerca de esta documentación</b> .....                                 | <b>9</b>  |
| <b>Descripción general del Centro de servicios de TI</b> .....            | <b>10</b> |
| Gestionar casos y actuar .....                                            | 10        |
| Administrar datos de activos en tiempo real en CMDB .....                 | 10        |
| Agregar elementos de configuración. ....                                  | 10        |
| Clases de elementos de configuración .....                                | 11        |
| Tanium as a Service .....                                                 | 11        |
| Descripción general de Work.com .....                                     | 11        |
| Sobre Employee Workspace .....                                            | 11        |
| Más información .....                                                     | 11        |
| Acerca de Employee Concierge .....                                        | 12        |
| Más información .....                                                     | 12        |
| Idiomas admitidos .....                                                   | 12        |
| <b>Lograr el éxito con Centro de servicio de TI</b> .....                 | <b>13</b> |
| Paso 1: Obtener efectividad organizativa .....                            | 13        |
| Paso 2: Configurar el proveedor de identidades Tanium as a Service .....  | 13        |
| Paso 3: Configurar ajustes de la plataforma TaaS .....                    | 14        |
| Paso 4: Configurar excepciones de seguridad de cliente .....              | 14        |
| Paso 5: Implementar Tanium Client .....                                   | 14        |
| Paso 6: Configurar grupo de usuarios en Tanium .....                      | 14        |
| Paso 7: Instalar centro de servicios de TI .....                          | 14        |
| Paso 8: Conectar el Centro de servicios de TI a Tanium as a Service ..... | 14        |
| Paso 9: Configurar usuarios y permisos en Salesforce .....                | 14        |
| Paso 10: Actualizar configuraciones de Salesforce .....                   | 15        |
| Paso 11: Administrar Centro de servicios de TI .....                      | 15        |
| <b>Configurar Tanium para el Centro de servicios de TI</b> .....          | <b>16</b> |
| Requisitos previos .....                                                  | 16        |

---

|                                                                                                  |           |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| Configurar el proveedor de identidad SAML para Tanium como servicio .....                        | 16        |
| Más información .....                                                                            | 16        |
| Configurar ajustes de la plataforma en TaaS .....                                                | 16        |
| Configurar excepciones de seguridad de cliente .....                                             | 17        |
| Implementar Tanium Client .....                                                                  | 17        |
| Más información .....                                                                            | 18        |
| Configurar grupo de usuarios del Centro de servicio TI .....                                     | 18        |
| Más información .....                                                                            | 18        |
| Configurar permisos de Tanium .....                                                              | 18        |
| Configurar instancias de desarrollo y control de calidad para el Centro de servicios de TI ..... | 19        |
| <b>Instalar centro de servicios de TI .....</b>                                                  | <b>20</b> |
| Ediciones requeridas .....                                                                       | 20        |
| Permisos de usuario .....                                                                        | 20        |
| Antes de empezar .....                                                                           | 20        |
| Instalar el paquete gestionado del Centro de Servicios de TI .....                               | 21        |
| Verificar instalación y configuración automática del Centro de servicio de TI .....              | 23        |
| <b>Actualizar Centro de servicios de TI .....</b>                                                | <b>26</b> |
| Antes de empezar .....                                                                           | 26        |
| Instalar centro de servicios de TI .....                                                         | 26        |
| Actualizar Tanium como servicio (TaaS) .....                                                     | 26        |
| Actualizar configuraciones de 1.6 a 1.17 .....                                                   | 26        |
| Actualizar diseño de página de caso de solicitud de incidente .....                              | 26        |
| Actualizar diseño de página de caso de cambio .....                                              | 27        |
| Actualizar diseño de página de caso de problema .....                                            | 27        |
| Desactivar regla de validación Status_Closed .....                                               | 28        |
| Actualizar estado de caso de cambio .....                                                        | 28        |
| Revisar y asignar permisos de usuario .....                                                      | 28        |
| <b>Conéctese con tanium como servicio .....</b>                                                  | <b>29</b> |
| Añadir TaaS como sitio remoto .....                                                              | 29        |
| Conectarse a TaaS desde Salesforce .....                                                         | 29        |

---

---

|                                                                                                                |           |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| Autenticar el usuario de servicio .....                                                                        | 29        |
| Autenticar usuario actual .....                                                                                | 30        |
| Configurar la sincronización de datos de Tanium .....                                                          | 30        |
| Configurar la sincronización de datos de Tanium .....                                                          | 31        |
| <b>Configurar Salesforce para el Centro de servicios de TI .....</b>                                           | <b>32</b> |
| Asignar permisos al Centro de servicios de TI .....                                                            | 32        |
| Conozca a las personalidades del Centro de servicios de TI .....                                               | 32        |
| Agregar usuarios del Centro de Servicios de TI .....                                                           | 33        |
| Actualizar perfiles predeterminados .....                                                                      | 33        |
| Actualizar conjuntos de permisos .....                                                                         | 33        |
| Crear y asignar permisos de usuario en Salesforce .....                                                        | 33        |
| Conjuntos de permisos del Centro de servicios de TI .....                                                      | 38        |
| Grupos de conjuntos de permisos del Centro de servicios de TI .....                                            | 39        |
| Usuario del Centro de servicios de TI .....                                                                    | 39        |
| Administrador del Centro de servicios de TI .....                                                              | 39        |
| Administrador de configuraciones del Centro de servicios de TI .....                                           | 40        |
| Actualizar configuraciones de Salesforce .....                                                                 | 40        |
| Asignar tipos de registro a páginas de registro de relámpago de casos .....                                    | 40        |
| Editar páginas de registro relámpago de casos para agregar detalles de CI personalizados .....                 | 40        |
| Agregar acciones rápidas a las páginas de casos para crear errores conocidos y conocimientos de servicio ..... | 41        |
| Agregar botones a las páginas de casos para crear errores conocidos y conocimientos de servicio .....          | 42        |
| Personalizar diseño de página de activo .....                                                                  | 42        |
| Eliminar botones del diseño de la página Activo .....                                                          | 43        |
| Agregar botón Nuevo elemento de configuración a la página de vista de lista de activos. ....                   | 43        |
| Agregar el botón New Configuration Item (Nuevo elemento de configuración) al diseño de búsqueda Activo. ..     | 43        |
| Crear categoría de ticket de incidente para Employee Concierge .....                                           | 43        |
| Añadir valores de lista de selección de categoría de ticket .....                                              | 43        |
| Agregar una acción rápida al objeto Contacto .....                                                             | 44        |
| Añadir el tipo de metadatos personalizado para la categoría de ticket de incidencia .....                      | 44        |
| Configurar correo electrónico para la creación automática de tickets .....                                     | 45        |

---

---

|                                                                                                 |           |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| Configurar clase Apex personalizada .....                                                       | 45        |
| Crear un servicio de correo electrónico .....                                                   | 45        |
| Configurar dirección de correo electrónico .....                                                | 45        |
| Más información .....                                                                           | 46        |
| Crear flujos de trabajo de publicación para errores conocidos y conocimiento del servicio ..... | 46        |
| (Opcional) Personalizar hitos, colas, reglas de asignación y aprobaciones .....                 | 46        |
| <b>Administrar el Centro de servicios de TI .....</b>                                           | <b>48</b> |
| Ver y personalizar el panel del agente de TI .....                                              | 48        |
| Ver tablero de control Agentes de TI .....                                                      | 48        |
| Personalizar panel de agente de TI .....                                                        | 48        |
| Actualizar configuración de gestión de cambios .....                                            | 48        |
| Permisos de usuario .....                                                                       | 49        |
| Personalizar calendario de cambios .....                                                        | 49        |
| Personalizar las puntuaciones de riesgo .....                                                   | 49        |
| Administrar elementos de configuración de CMDB .....                                            | 51        |
| Permisos de usuario .....                                                                       | 51        |
| Ver elementos de configuración .....                                                            | 51        |
| Ver clases de elementos de configuración .....                                                  | 51        |
| Crear elementos de configuración personalizados .....                                           | 51        |
| (Opcional) Modificar plantillas de casos .....                                                  | 52        |
| Personalizar plantillas estándar .....                                                          | 52        |
| Crear plantillas de casos personalizadas .....                                                  | 52        |
| Establecer plantillas predeterminadas .....                                                     | 53        |
| (Opcional) Configurar asociaciones .....                                                        | 53        |
| Automatice el centro de servicios de TI con flujos .....                                        | 53        |
| Flujos predeterminados .....                                                                    | 53        |
| Acciones de flujo .....                                                                         | 54        |
| Crear un flujo de centro de servicios de TI .....                                               | 55        |
| Más información .....                                                                           | 55        |
| Ver mensajes de registro .....                                                                  | 55        |

---

---

|                                           |           |
|-------------------------------------------|-----------|
| Configurar el registro .....              | 55        |
| Ver acciones del caso .....               | 55        |
| Ver grabaciones de registro .....         | 56        |
| Ejemplo .....                             | 56        |
| <b>Referencia: Diseños de casos .....</b> | <b>57</b> |
| Incidente .....                           | 57        |
| Incidente grave .....                     | 58        |
| Cambio .....                              | 59        |
| Problema .....                            | 60        |

# Acerca de esta documentación

Este documento es para la versión 1.17.0.

Para descargar las Guías de usuario y administración del Centro de servicios de TI, consulte [Documentación del Centro de servicios de TI](#).

# Descripción general del Centro de servicios de TI

Con el Centro de servicios de TI, puede agilizar las operaciones de soporte de TI consolidando las tareas y los tickets de TI en una única ubicación.

|                                                                            |
|----------------------------------------------------------------------------|
| Disponible en: Lightning Experience                                        |
| Disponible en: <b>Ediciones empresariales e ilimitadas</b>                 |
| El Centro de Servicios de TI está disponible como licencia complementaria. |

## Gestionar casos y actuar

Los agentes de TI pueden resolver los tickets de servicio más rápidamente implementando acciones comunes sin salir del Centro de servicios de TI. Estas acciones incluyen:

- Revisión de eventos de rendimiento
- Finalizar procesos
- Iniciar o detener servicios del sistema
- Cómo reiniciar el ordenador
- Instalar, actualizar o eliminar software

Por ejemplo, si un usuario abre un ticket de servicio que requiere una actualización de software, el agente de TI puede implementar la actualización en el activo del usuario con unos pocos clics directamente desde el Centro de servicios de TI. También pueden crear una implementación que envíe la misma actualización de software a otros activos, lo que reduce la posibilidad de que otros usuarios abran tickets duplicados para el mismo problema.

## Administrar datos de activos en tiempo real en CMDB

Utilice la integración de la base de datos de administración de configuración (CMDB) de Tanium con IT Service Center para administrar y almacenar elementos o componentes de configuración en tiempo real relacionados con los servicios de TI. Los elementos de configuración (CI) son componentes que deben administrarse para entregar un servicio de TI. Mediante la definición de una fuente central de verdad para los CI, los agentes de TI y los administradores de configuración pueden mejorar la administración de servicios, reducir el tiempo dedicado a la gestión de cambios y mejorar la auditoría, la seguridad y el cumplimiento normativo.

### Agregar elementos de configuración.

Un elemento de configuración está asociado a un activo, está controlado por TI y se utiliza para un servicio de TI.



Un elemento de configuración puede ser un CI administrado por Tanium o un CI personalizado de Tanium. Los CI administrados por Tanium son un activo que tiene Tanium Client instalado. La información sobre los CI administrados por Tanium proviene del servicio CMDB en Tanium. Puede crear CI personalizados de Tanium en Salesforce para CI adicionales que no se encontraron en Tanium y que se sincronizan con CMDB con regularidad.

## Clases de elementos de configuración

Una clase de elemento de configuración es una categorización predefinida para un elemento de configuración que proviene de Tanium, por ejemplo, un tipo de dispositivo (portátil, servidor).

## Tanium as a Service

La capacidad de realizar acciones en equipos de usuario final se habilita mediante una conexión desde el Centro de servicios de TI con Tanium como servicio (TaaS).

La plataforma Tanium proporciona visibilidad y control de sus terminales. En Tanium, un punto final es cualquier equipo o servidor en el que puede instalar y ejecutar el servicio de cliente de Tanium. En respuesta a sus consultas estándar o ad hoc, Tanium puede detectar e informar en cuestión de segundos de datos estáticos y dinámicos en tiempo real pertenecientes al punto de enlace. Además de obtener datos sobre sus puntos de enlace, puede implementar acciones para administrar y proteger su entorno.

Las operaciones en el Centro de servicios de TI se ejecutan mediante llamadas API a TaaS, que incluyen los módulos de Tanium™ Discover, Tanium™ Deploy y Tanium™ Performance. Los datos seleccionados sobre los puntos de enlace de Tanium se almacenan en Salesforce como objetos de activos. Para ver información sobre los puntos de enlace administrados por Tanium en Salesforce, puede verlos como activos.

## Descripción general de Work.com

El Centro de servicios de TI forma parte del conjunto de soluciones Work.com. Work.com es la plataforma completa de experiencia de empleados para trabajar desde cualquier lugar. La plataforma Work.com se basa en la plataforma Salesforce y les permite a los empleados tener éxito desde cualquier lugar donde trabajen.

Cuando adquiere el Centro de servicios de TI, también obtiene Employee Workspace y Employee Concierge. Estos productos les permiten a los empleados abrir casos que se envían a agentes en el Centro de servicios de TI.

### Sobre Employee Workspace

Con Employee Workspace, proporcione a sus empleados una experiencia integrada y permita la productividad y colaboración de los empleados. Employee Workspace proporciona un espacio central para herramientas y recursos que sus empleados necesitan para trabajar desde cualquier lugar.

### MÁS INFORMACIÓN

[Documentos de Work.com: Employee Workspace](#)

## Acerca de Employee Concierge

Employee Concierge es una extensión de Employee Workspace que incluye una base de conocimientos y un sistema de tickets que permite buscar, para que los empleados puedan encontrar soluciones y obtener asistencia cuando la necesiten.

### MÁS INFORMACIÓN

[Documentos de Work.com: Employee Concierge](#)

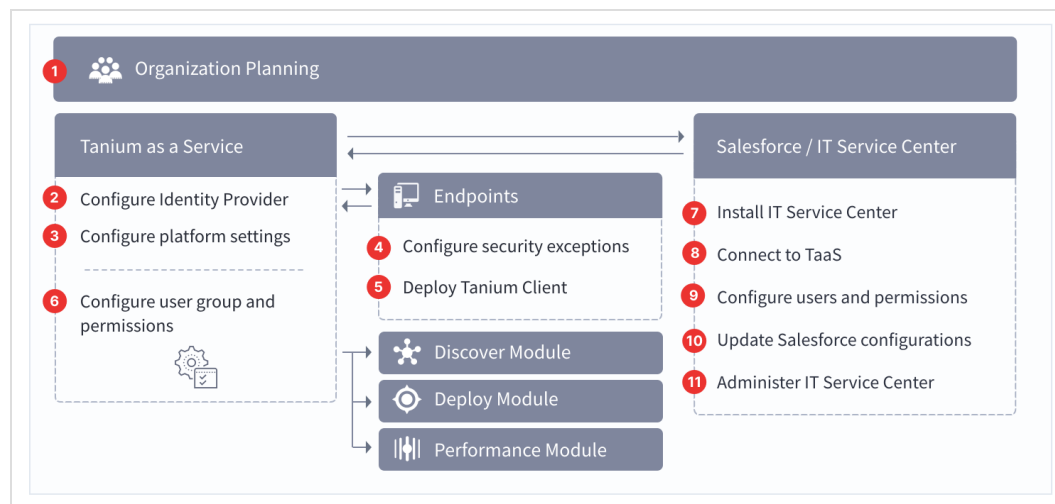
## Idiomas admitidos

La interfaz de usuario del Centro de servicios de TI está traducida a los siguientes idiomas:

- Chino - Simplificado: zh\_CN
- Chino - Tradicional: zh\_TW
- Holandés: nl
- Francés: fr
- Alemán:
- Italiano: it
- Japonés: ja
- Coreano: ko
- Portugués (Brasil): pt\_BR
- Español: es

# Lograr el éxito con Centro de servicio de TI

Siga estas prácticas recomendadas para lograr el máximo valor y éxito con Centro de servicio de TI. Estos pasos se alinean con las métricas de referencia clave: Tiempo medio de resolución (MTTR), tasa de cumplimiento de SLA, tickets resueltos automáticamente y acciones realizadas desde tickets.



## Paso 1: Obtener efectividad organizativa

Complete los pasos clave de gobernanza organizativa para maximizar el valor de Centro de servicio de TI. Para obtener más información sobre cada tarea, consulte la [Guía del usuario del Centro de servicios de TI](#).

- ☐ Desarrollar un proceso de gestión de cambios dedicado.
- ☐ Definir funciones y responsabilidades distintas en un gráfico de RACI.
- ☐ Validar la alineación organizativa multifuncional.
- ☐ Realizar un seguimiento de las métricas operativas.

## Paso 2: Configurar el proveedor de identidades Tanium as a Service

- ☐ Elija y configure el proveedor de identidades compatible con SAML 2.0 para Tanium as a Service (TaaS). Consulte [Configurar el proveedor de identidad SAML para Tanium como servicio en la página 16](#).

## Paso 3: Configurar ajustes de la plataforma TaaS

- ☐ Configure los ajustes de la plataforma TaaS. Consulte [Configurar ajustes de la plataforma en TaaS en la página 16](#).

## Paso 4: Configurar excepciones de seguridad de cliente

- ☐ Configure las excepciones de seguridad del cliente. Consulte [Configurar excepciones de seguridad de cliente en la página 17](#).

## Paso 5: Implementar Tanium Client

- ☐ Instale Tanium Client en cualquier equipo que desee administrar con el Centro de servicios de TI. Consulte [Implementar Tanium Client en la página 17](#).

## Paso 6: Configurar grupo de usuarios en Tanium

- ☐ Configure un grupo de usuarios en TaaS para los usuarios del agente de ITSC del Centro de servicios de TI. Consulte [Configurar grupo de usuarios del Centro de servicio TI en la página 18](#).

## Paso 7: Instalar centro de servicios de TI

- ☐ Utilice el instalador de Work.com para instalar y completar automáticamente alguna configuración para el paquete administrado IT Service Center. Consulte [Instalar centro de servicios de TI en la página 20](#). Si está actualizando desde una versión anterior, se requieren pasos manuales adicionales para actualizar los diseños de página. Consulte [Actualizar Centro de servicios de TI en la página 26](#).

## Paso 8: Conectar el Centro de servicios de TI a Tanium as a Service

- ☐ En el Centro de servicios de TI, Conéctese a Tanium as a Service (TaaS) para obtener información y operar en los dispositivos del usuario final con su organización del Centro de servicios de TI. Consulte [Conéctese con tanium como servicio en la página 29](#).

## Paso 9: Configurar usuarios y permisos en Salesforce

- ☐ Administre las configuraciones del Centro de servicios de TI, como el panel de control, la configuración de cambios y

elementos de CMDB. Consulte [Asignar permisos al Centro de servicios de TI en la página 32](#).

## Paso 10: Actualizar configuraciones de Salesforce

☐ Actualice los diseños de página y las páginas de registro relámpago para admitir las funciones del Centro de servicios de TI. Consulte [Actualizar configuraciones de Salesforce en la página 40](#).

☐ Cree flujos de trabajo de publicación para errores conocidos y conocimientos de servicio. Consulte [Crear flujos de trabajo de publicación para errores conocidos y conocimiento del servicio en la página 46](#).

## Paso 11: Administrar Centro de servicios de TI

☐ Realice un seguimiento de las métricas del Centro de servicios de TI en el panel. Consulte [Ver y personalizar el panel del agente de TI en la página 48](#).

☐ Actualice la configuración de gestión de cambios, que incluye la configuración del calendario y los cálculos de la puntuación de riesgo. Consulte [Actualizar configuración de gestión de cambios en la página 48](#).

☐ Agregar elementos de configuración. De forma predeterminada, los elementos de configuración se importan desde el servicio CMDB alojado en TaaS, pero puede agregar otros elementos de configuración que se sincronizan entre Salesforce y CMDB. Consulte [Administrar elementos de configuración de CMDB en la página 51](#).

# Configurar Tanium para el Centro de servicios de TI

Los detalles sobre su usuario administrador inicial para Tanium as a Service (TaaS) se incluyen en un correo electrónico de bienvenida. Para utilizar IT Service Center, configure un proveedor de identidad para su instancia de TaaS, asigne permisos de usuario a los agentes de TI e instale el cliente de Tanium en los equipos que desea administrar.

## Requisitos previos

- La URL de TaaS y la información de inicio de sesión que recibió cuando adquirió el Centro de servicios de TI
- URL de la organización de Salesforce
- Lista de direcciones de correo electrónico de usuarios de agentes de TI (necesarias para la integración con el Centro de servicios de TI)

## Configurar el proveedor de identidad SAML para Tanium como servicio

Debe configurar uno de los siguientes proveedores de identidad compatibles con SAML 2.0 con su instancia TaaS:

- [General](#)
- [OneLogin](#)
- [Auth0](#)
- [Configuring Azure AD for TaaS](#)
- [Configuring Okta for TaaS](#)
- [Configuring AD FS for TaaS](#)
- [Configuring Oracle Identity Cloud Service for TaaS](#)
- [Configuring PingFederate for TaaS](#)
- [Configuring Google Cloud Identity for TaaS](#)
- [Configuring Salesforce for TaaS](#)

Más información

[Guía de implementación de Tanium™ as a Service: Primeros pasos](#)

## Configurar ajustes de la plataforma en TaaS

Active las conexiones de Tanium a su instancia de Salesforce.

1. En la instancia TaaS (conectada como administrador), haga clic en **Administration (Administración) > Platform Settings (Configuración de plataforma)**.
2. Para **Trusted Auth Origins** (Orígenes de autorización confiables), introduzca su dirección URL de org de Salesforce ITS (ejemplo: `https://yoursite.lightning.force.com`). Si tiene varios entornos, puede utilizar una lista de direcciones URL separadas por comas.
3. Haga clic en **Save (Guardar)**.

## Configurar excepciones de seguridad de cliente

- Configure políticas de firewall para abrir los puertos **17472** y **17486** para el tráfico de Tanium, con reglas basadas en TCP, en lugar de reglas basadas en la identidad de la aplicación.
- Configure la comunicación abierta en los puertos **17472** y **17486** en todos los puntos de enlace, para que puedan comunicarse entre sí y con TaaS.
- Configure excepciones con cualquier software de seguridad en los puntos de enlace, como herramientas antivirus, para evitar que la herramienta analice el proceso de Tanium e interfiera con las actividades del cliente de Tanium.

## Implementar Tanium Client

Para habilitar la instancia de Tanium como servicio (TaaS) para que se comunique con los puntos de enlace, instale el cliente de Tanium en los sistemas Windows, Mac y Linux que desee administrar.

Aunque puede completar este paso más adelante en el proceso de configuración, si continúa con los pasos de configuración sin ningún Tanium Client instalado, se muestran errores en la instancia de TaaS y no se muestran activos en el Centro de servicios de TI.

Para comenzar a instalar e implementar el cliente de Tanium, consulte la documentación de Tanium. Puede utilizar cualquier herramienta de implementación de software para implementar el cliente de Tanium, incluido Tanium.

Si ya tiene una herramienta que está utilizando para implementaciones de software, utilice esa herramienta para las implementaciones iniciales del cliente de Tanium.

Después de instalar Tanium Client en sus activos e informar a su instancia de TaaS, puede comenzar a ver la información de los activos, administrar el rendimiento e implementar software en los puntos de enlace desde el Centro de servicios de TI.

Después de tener algunos Tanium Client implementados, puede utilizar Tanium Discover para buscar dispositivos no administrados y determinar si existen puntos de enlace adicionales en el entorno que también necesitan que se instale Tanium Client. Para obtener más información, consulte

Para mejorar la detección, implemente Tanium Client en algunos puntos de enlace antes de continuar con la configuración.

## Más información

[Gestión de clientes de Tanium - Guía de usuario: Descarga de Tanium Client](#)

[Guía de usuario de Tanium Discover](#)

## Configurar grupo de usuarios del Centro de servicio TI

Configure un grupo de usuarios en Tanium para los usuarios del agente de ITSC del Centro de servicio de TI. Para obtener más información sobre la creación de grupos de usuarios y la asignación de usuarios, consulte la documentación de Tanium.

Debe dar acceso al usuario que aparece como Nombre de usuario de administrador de Tanium principal en su correo electrónico de bienvenida de Tanium. El administrador principal de Tanium es el único usuario que se crea durante el proceso de aprovisionamiento. Puede crear más usuarios en Tanium con este usuario u otros usuarios delegados.

1. En su instancia de Tanium as a Service, cree un grupo de usuarios de **Agentes ITSC**.
2. Asigne los siguientes roles al grupo de usuarios:
  1. Usuario de API Gateway
  2. Operario de implementación
  3. Descubrir operador
  4. Usuario avanzado de Interact
  5. Operario de rendimiento
3. Asignar usuarios al grupo de usuarios **Agentes de ITSC**. La dirección de correo electrónico de los usuarios debe ser idéntica a las direcciones de correo electrónico de los usuarios del Centro de servicios de TI. Guarde sus cambios.

## Más información

[Guía del usuario de la consola de tanium: Administración de grupos de usuarios](#)

## Configurar permisos de Tanium

Puede establecer permisos en Tanium para permitir que solo determinados usuarios tengan acceso a grupos de equipos, módulos, etc. Por ejemplo, si un usuario intenta implementar software en un equipo que está en un grupo de equipos al que no tiene acceso, el trabajo de implementación falla.

Para obtener más información acerca de los permisos de Tanium, consulte la [Guía del usuario de la consola de Tanium: RBAC Descripción general](#).



# Configurar instancias de desarrollo y control de calidad para el Centro de servicios de TI

Puede configurar varios entornos de Salesforce para utilizarlos en el desarrollo y la garantía de calidad (QA) que se conectan a una única instancia de TaaS. Si configura varios entornos de Salesforce:

- Utilice grupos de equipos en Tanium para identificar puntos de enlace que solo existen en los entornos de desarrollo y control de calidad. Para obtener más información, consulte la [Guía del usuario de la consola de Tanium: Administración de grupos de equipos](#).
- Utilice el control de acceso basado en roles (RBAC) en Tanium para configurar cuentas de usuario que solo puedan realizar acciones en los puntos de enlace que haya asignado a los entornos de desarrollo y control de calidad.
- Utilice diferentes cuentas de administrador para cada organización de Salesforce para evitar confusiones.
- Pruebe en las organizaciones de desarrollo y control de calidad para confirmar la funcionalidad esperada antes de realizar la portabilidad a producción.

# Instalar centro de servicios de TI

Utilice el instalador de Work.com para instalar y completar automáticamente alguna configuración para el paquete administrado IT Service Center. A continuación, siga las indicaciones para completar los pasos de configuración manuales posteriores a la instalación.

## Ediciones requeridas

|                                                                            |
|----------------------------------------------------------------------------|
| Disponible en: Lightning Experience                                        |
| Disponible en: <b>Ediciones empresariales e ilimitadas</b>                 |
| El Centro de Servicios de TI está disponible como licencia complementaria. |

## Permisos de usuario

| Permisos de usuario necesarios           |                         |
|------------------------------------------|-------------------------|
| Para configurar los paquetes instalados: | Personalizar aplicación |

## Antes de empezar

- Antes de instalar el Centro de servicios de TI, inicie sesión en la URL de su organización de Salesforce con las credenciales administrativas que se proporcionaron en su correo electrónico de bienvenida.
- Las aplicaciones Employee Workspace y Employee Concierge deben estar instaladas para su organización de Work.com. Para obtener más información, consulte la [Ayuda de Salesforce: Configurar el espacio de trabajo del empleado](#) y [Ayuda de Salesforce: Preparar e instalar Employee Concierge](#).
- Configure una lista de permisos. Si existe alguna restricción de dirección IP en su organización o perfil, es posible que tenga que editar su configuración antes de instalar este paquete. Confirme que las direcciones IP del instalador de Salesforce no están dentro de ningún rango restringido, o añádalas a una lista de permitidos:
  - 18.214.2.206
  - 3.89.46.237
  - 52.201.65.75
  - 52.2.53.142Puede eliminar estas direcciones IP de la lista de direcciones permitidas cuando finalice la instalación.
- Ejecute la comprobación previa a la instalación para confirmar que todos los requisitos previos estén instalados antes de continuar. Si la comprobación está validada, continúe con la instalación.

# Instalar el paquete gestionado del Centro de Servicios de TI

La cuenta que se utiliza para implementar el paquete Centro de servicios de TI será el administrador que se adjuntará a los campos creados/modificados por en la interfaz de Salesforce.

1. Vaya a esta URL en su navegador: <https://install.work.com/products/itsc>

Debe tener una licencia complementaria para que se instale el Centro de servicios de TI en su organización.

El servicio de instalador de Salesforce se utiliza únicamente para la instalación y la configuración inicial del paquete IT Service Center.

2. Haga clic en el mosaico **Centro de servicios de TI**.
3. Haga clic en **Instalar y configurar Centro de servicios de TI**. Si ya ha instalado el Centro de servicios de TI, también existe la opción **Configurar Centro de servicios de TI**.
4. Haga clic en **Iniciar sesión para iniciar la validación** previa a la instalación.
5. Seleccione su tipo de organización. Introduzca su nombre de usuario y contraseña de Salesforce.
6. Haga clic en **Permitir** para ejecutar la validación previa a la instalación.
7. En el cuadro Conectado a Salesforce, confirme que ha iniciado sesión en la organización correcta. *Si la validación previa a la instalación falla, utilice los mensajes de error del instalador para solucionar problemas y completar los requisitos de preinstalación en su organización. Cuando esté listo, vuelva a la URL del instalador e inténtelo de nuevo.*

8. Revise la lista de personalizaciones que el instalador realiza en su organización.

No borre los ajustes recomendados para elementos opcionales.

| Steps                                                                          | Type                                                                                              |          |
|--------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|
| Enable Omni-Channel                                                            | Other                                                                                             | Required |
| Enable Entitlements for Case Milestones                                        | Other                                                                                             | Required |
| Enable Creation of List Settings                                               | Other                                                                                             | Required |
| Enable Translation Workbench                                                   | Other                                                                                             | Required |
| Add Case Status Picklist Values                                                | Other                                                                                             | Required |
| Add Case Origin Picklist Values                                                | Other                                                                                             | Required |
| Add Asset Status Picklist Values                                               | Other                                                                                             | Required |
| Install IT Service Center Managed Package                                      |  Managed Package | Required |
| Create IT Service Center Knowledge extensions                                  | Other                                                                                             | Required |
| Create IT Service Center Permission Sets and Permission Set Groups             | Other                                                                                             | Required |
| Deploy Case Layouts                                                            | Other                                                                                             | Required |
| Enable Path Assistant for Case                                                 | Other                                                                                             | Required |
| Deploy Case Management Queues and Change Approval Board (CAB) Approval Process | Other                                                                                             | Required |
| Grant access to IT Service Center Reports and Dashboards                       | Other                                                                                             | Optional |
| Run Migration Job                                                              | Other                                                                                             | Required |
| Add Case Template Type Picklist Values                                         | Other                                                                                             | Required |

9. Haga clic en **Instalar**. Haga clic en **Confirmar** para aceptar los términos de uso. Durante la instalación, al usuario se le asignan los permisos de administrador de aplicaciones del Centro de servicios de TI necesarios para configurar y administrar la organización.

10. Haga clic en Ver organización para volver a la instancia de Salesforce una vez finalizada la instalación.

11. Para verificar la instalación, busque **Centro de servicios de TI** en el Iniciador de aplicaciones.

12. Si ve una advertencia: `Current User Authentication token is missing` (Falta el token de autenticación de usuario actual), puede ignorar la advertencia y resolverla cuando configure la conexión a TaaS.

Siga las indicaciones de los temas de ayuda de Salesforce para completar la configuración posterior a la instalación.

El servicio de instalador de Salesforce está disponible en inglés, japonés, francés, alemán, español y holandés.

# Verificar instalación y configuración automática del Centro de servicio de TI

Vea lo que se personaliza en su organización al instalar los paquetes del Centro de servicios de TI. Para verificar estos elementos de configuración, vaya a **Setup** (Configuración) en su organización de Salesforce.

| Nombre del paso de instalación                               | Qué hace y pasos de verificación                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|--------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Activar omnicanal                                            | Habilita la configuración Omnicanal para habilitar el enrutamiento de elementos de trabajo a agentes en función de sus conjuntos de habilidades. Para verificar que <b>Omni-Channel Settings</b> (Configuración de omnicanal) está activado, vaya a <b>Setup</b> (Configuración).                                                                              |
| Habilitar niveles de autorización para hitos de casos        | Permite a los clientes configurar SLA para hitos de casos, como el tiempo que tarda en responder o resolver inicialmente un caso.<br><br>Para verificar que se hayan creado hitos, vaya a <b>Setup</b> (Configuración) y mire <b>Milestones</b> (Hitos).                                                                                                       |
| Activar creación de configuración de lista                   | Activa la creación de la configuración de lista en la organización. Para verificarlo, vaya a <b>Setup (Configuración) &gt; Administration (Administración) &gt; Data (Datos) &gt; Schema Settings (Configuración del esquema)</b> y verifique que <b>Manage list custom settings type</b> (Administrar configuración personalizada de lista) esté activado.    |
| Activar la mesa de trabajo de traducción                     | Activa la mesa de trabajo de traducción en Salesforce para habilitar el contenido de la interfaz de usuario traducido. Para verificarlo, vaya a <b>Setup (Configuración) &gt; User Interface (Interfaz de usuario) &gt; Translation Workbench (Mesa de trabajo de traducción) &gt; Translation Language Settings (Configuración de idioma de traducción)</b> . |
| Añadir valores de lista de selección de estado de caso       | Crea valores de estado para casos. Para verificar, vaya al objeto Case (Caso) en Object manager (Administrador de objetos), revise <b>Fields (Campos) &amp; Relationships (Relaciones)</b> y observe el campo <b>Status (Estado)</b> . <div>No actualice estos valores de lista de selección.</div>                                                            |
| Agregar valores de lista de selección de origen de caso      | Agrega opciones de origen para objetos de caso. Para verificar, vaya al objeto Case (Caso) en Object manager (Administrador de objetos), revise <b>Fields (Campos) &amp; Relationships (Relaciones)</b> y observe el campo <b>Case Origin</b> (Origen de caso).                                                                                                |
| Agregar valores de lista de selección de estado de activo    | Agrega opciones de estado para objetos de activo. Para verificarlo, vaya al objeto Asset (Activo) en el Administrador de objetos, revise <b>Fields (Campos) &amp; Relationships (Relaciones)</b> y observe el campo <b>Status (Estado)</b> .                                                                                                                   |
| Instalar paquete gestionado por el Centro de servicios de TI | Instala el paquete IT Service Center.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

| Nombre del paso de instalación                                                                          | Qué hace y pasos de verificación                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Crear extensiones de conocimiento del Centro de servicios de TI                                         | Implementa tipos de registros de errores conocidos y de conocimientos de servicio e implementa el conjunto de permisos <b>Conocimiento del Centro de servicios de TI</b> .                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Crear conjuntos de permisos de centro de servicios de TI y grupos de conjuntos de permisos              | <p>Crea los conjuntos de permisos y, a continuación, los añade a los grupos de conjuntos de permisos del Centro de servicios de TI. Para utilizar estos permisos, debe asignar manualmente usuarios a los grupos de conjuntos de permisos. Para ver una lista de grupos de conjuntos de permisos y conjuntos de permisos, consulte <a href="#">Asignar permisos al Centro de servicios de TI en la página 32</a>.</p> <p>Para verificar los permisos y los grupos de conjuntos de permisos creados, vaya a <b>Setup</b> (Configuración) y observe <b>Permission Sets</b> (Conjuntos de permisos) y <b>Permission Set Groups</b> (Grupos de conjuntos de permisos).</p>                                                                                                                                                    |
| Implementar diseños de caso                                                                             | Asigna los diseños compactos de caso y activo y los diseños de registro para los perfiles de usuario y administrador estándar.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Habilitar el asistente de ruta para el caso                                                             | Crea rutas para los tipos de registros de casos de cambios, incidencias, problemas y peticiones. Para verificar, abra <b>Path Settings</b> (Configuración de ruta) en <b>Setup</b> (Configuración) y confirme que se hayan creado registros de caso para Cambio de estado de caso, Incidente de estado de caso, Incidente grave de estado de caso, Problema de estado de caso y Solicitud de estado de caso.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Implementar colas de gestión de casos y proceso de aprobación del comité de aprobación de cambios (CAB) | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Crea las siguientes colas para priorizar, distribuir y asignar registros a equipos que comparten cargas de trabajo para aprobaciones de cambios (CAB) y administración de casos. Debe asignar usuarios o grupos a cada cola: <ul style="list-style-type: none"> <li>• ITSC - Administración de casos - Valor predeterminado de TI</li> <li>• ITSC - Administración de casos - Escalamiento</li> <li>• ITSC - CAB de administración de casos</li> </ul> </li> <li>• Crea el proceso <b>Aprobación de cambios ITSC</b>, que define los procesos comerciales en torno a la aprobación de tipos de casos de cambio.</li> </ul> <p>Para verificar que se hayan creado colas, abra <b>Queues</b> (Colas) en <b>Setup</b> (Configuración) y confirme que se hayan creado las colas.</p> |

| Nombre del paso de instalación                                                    | Qué hace y pasos de verificación                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| (Opcional) Conceder acceso a los informes y paneles del Centro de servicios de TI | <p>Crea el panel predeterminado del agente de TI, que contiene los siguientes informes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ITSC: estados de casos de los últimos 7 días</li> <li>• ITSC - Casos por estado y escalación</li> <li>• ITSC: Casos creados por día (30 días)</li> <li>• ITSC - Tiempo medio de resolución</li> <li>• ITSC - Casos abiertos por tipo</li> <li>• ITSC - Tendencia de resolución</li> </ul> |
| Ejecutar trabajo de migración                                                     | Migre los cambios de configuración para que coincidan con el modelo de datos actual del Centro de servicios de TI.                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Agregar valores de lista de selección de plantilla de caso                        | <p>Agregue opciones de lista de selección para objetos de plantilla de caso. Para verificar, vaya a <b>Object Manager (Administrador de objetos) &gt; Case Template object (Objeto de Plantilla de casos) &gt; Fields &amp; Relationships (Campos y relaciones)</b>. Observe el campo <b>Type</b> (Tipo).</p>                                                                                                                  |

# Actualizar Centro de servicios de TI

## Antes de empezar

- Verifique que el usuario administrador que está utilizando para realizar la actualización tenga asignado el grupo de conjuntos de permisos **IT Service Center Admin** (Administrador del Centro de servicios de TI), junto con la licencia de la función **Knowledge User** (Usuario de conocimiento).

## Instalar centro de servicios de TI

El instalador de Work.com también realiza actualizaciones, si ya tiene el Centro de servicios de TI instalado en su organización. El paso **Run Migration Job** (Ejecutar trabajo de migración) realiza actualizaciones en su organización existente según sea necesario para la actualización. Para obtener más información sobre la instalación, consulte [Instalar centro de servicios de TI en la página 20](#).

## Actualizar Tanium como servicio (TaaS)

TaaS es un entorno totalmente administrado, por lo que no se requieren actualizaciones manuales. La plataforma principal de Tanium y los productos se configuran y mantienen automáticamente, para que pueda centrarse en el uso de Tanium para administrar los puntos de enlace.

## Actualizar configuraciones de 1.6 a 1.17

Al actualizar el Centro de servicios de TI, los diseños de página no se actualizan automáticamente. También debe revisar los cambios en los permisos de usuario y las reglas de validación.

Para ver capturas de pantalla de los diseños de página de caso de esta versión, consulte [Referencia: Diseños de casos en la página 57](#).

### Actualizar diseño de página de caso de solicitud de incidente

Edite el diseño de página de caso de solicitud de incidente para incluir las actualizaciones del Centro de servicios de TI versión 1.17.

1. En Object Manager (Administrador de objetos), vaya a **Case (Caso) > Case Page Layouts (Diseños de página de caso) > ITSC - Incident Request Layout (Diseño de solicitud de incidente)**.
2. Elimine la acción rápida **New Problem** (Nuevo problema).
3. Elimine los botones estándar **Change Record Type** (Cambiar tipo de registro) y **View Case Hierarchy** (Ver jerarquía de casos).



4. En la sección **Case Information** (Información del caso), realice las siguientes actualizaciones:
  1. Reemplace el campo **Asset** (Activo) con el campo **Primary Configuration Item** (Elemento de configuración principal).
  2. Elimine el campo **Major Incident** (Incidente grave).
5. En **Case Detail** (Detalles del caso), agregue la siguiente sección:
  1. Agregue una sección **Case Prioritization** (Priorización de caso) que contenga los campos **Impact** (Impacto), **Manual Priority** (Prioridad manual), **Urgency** (Urgencia) y **Priority** (Prioridad).
6. Agregue listas relacionadas para **Articles** (Artículos) y **Attachments** (Adjuntos).

### Actualizar diseño de página de caso de cambio

Edite el diseño de página de caso de cambio para incluir las actualizaciones del Centro de servicios de TI versión 1.17.

1. En Object Manager (Administrador de objetos), vaya a **Case (Caso) > Case Page Layouts (Diseños de página de caso) > ITSC - Incident Request Layout (Diseño de solicitud de incidente)**.
2. Elimine los botones estándar **Change Record Type** (Cambiar tipo de registro) y **View Case Hierarchy** (Ver jerarquía de casos).
3. En la sección **Change Information** (Información del cambio), realice las siguientes actualizaciones:
  1. Establezca los campos **Subject** (Asunto) y **Description** (Descripción) como **Required** (Obligatorio).
4. En **Case Detail** (Detalles del caso), agregue la siguiente sección:
  1. Agregue una sección **Case Prioritization** (Priorización de caso) debajo de la sección **Risk Assessment** (Evaluación de riesgos) que contenga los campos **Impact** (Impacto), **Manual Priority** (Prioridad manual), **Urgency** (Urgencia) y **Priority** (Prioridad).
5. Agregue listas relacionadas para **Articles** (Artículos) y **Attachments** (Adjuntos).

### Actualizar diseño de página de caso de problema

Edite el diseño de página de caso de problema para incluir las actualizaciones del Centro de servicios de TI versión 1.17.

1. En Object Manager (Administrador de objetos), vaya a **Case (Caso) > Case Page Layouts (Diseños de página de caso) > ITSC - Problem Layout (Diseño de problema)**.
2. Elimine la acción rápida **New Problem** (Nuevo problema).
3. Elimine los botones estándar **Change Record Type** (Cambiar tipo de registro) y **View Case Hierarchy** (Ver jerarquía de casos).
4. En la sección **Problem Information** (Información del problema), realice las siguientes actualizaciones:
  1. Reemplace el campo **Asset** (Activo) con el campo **Primary Configuration Item** (Elemento de configuración principal).
  2. Establezca los campos **Subject** (Asunto) y **Description** (Descripción) como **Required** (Obligatorio).

3. Mueva el campo **Category** (Categoría) hasta justo encima del campo **Subcategory** (Subcategoría).
5. En **Case Detail** (Detalles del caso), agregue las siguientes secciones:
  1. Agregue una sección **Known Error Details** (Detalles del error conocido) que contenga el campo **Known Error** (Error conocido).
  2. Agregue una sección **Case Prioritization** (Priorización de caso) que contenga los campos **Impact** (Impacto), **Manual Priority** (Prioridad manual), **Urgency** (Urgencia) y **Priority** (Prioridad).
6. Agregue listas relacionadas para **Articles** (Artículos) y **Attachments** (Adjuntos).

### Desactivar regla de validación Status\_Closed

La regla de validación **Status\_Closed** ya no se utiliza y, si está activa, impide que los casos asociados se cierren automáticamente.

1. En Object Manager (Administrador de objetos), vaya a **Case (Caso) > Validation Rules (Reglas de validación)**.
2. Edite la regla de validación **Status\_Closed** para eliminar la configuración **Active** (Activa).

### Actualizar estado de caso de cambio

Si tiene algún caso de cambio que se encuentre en estado **Denied** (Denegado), actualice el caso para ponerlo en estado **Rejected** (Rechazado). El nombre del estado cambió en esta versión.

### Revisar y asignar permisos de usuario

El Centro de servicios de TI 2.17 incorpora las personas Change Manager (Administrador de cambios) y CMDB Manager (Administrador de CMDB). Para obtener más información sobre los permisos del Centro de servicios de TI, consulte [Asignar permisos al Centro de servicios de TI en la página 32](#).

# Conéctese con tanium como servicio

Conéctese a Tanium as a Service (TaaS) para obtener información y operar en los dispositivos del usuario final con su organización del Centro de servicios de TI.

## Añadir TaaS como sitio remoto

Los sitios remotos son una lista de direcciones web que la organización puede invocar desde salesforce.com.

1. En Configuración, introduzca **Remoto** en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Configuración del sitio remoto**.
2. Haga clic en **Nuevo sitio remoto**.
3. Para la URL del sitio remoto, escriba la URL principal de su instancia de TaaS. (Ejemplo: <https://dev.cloud.tanium.com>) Haga clic en **Save** (Guardar).
4. Agregue otro sitio remoto con la URL de API de su instancia de TaaS. (Ejemplo: <https://dev-api.cloud.tanium.com>) Haga clic en **Save** (Guardar).

## Conectarse a TaaS desde Salesforce

Conecte Salesforce a su instancia de TaaS para que los agentes de TI puedan realizar acciones directas en los puntos de enlace.

1. En el **Iniciador de aplicaciones**, haga clic en la aplicación **Centro de servicios de TI**.
2. En el menú **Centro de servicio de TI**, haga clic en **Configuración**.
3. En la página **Tanium Configuration**, escriba la **URL de Tanium**, que es la URL de la instancia de Tanium as a Service que se aprovisiona. No es necesario personalizar la URL de la API. Haga clic en **Save (Guardar)**.

## Autenticar el usuario de servicio

El usuario del servicio ejecuta procesos en segundo plano. Este ID de usuario y contraseña de TaaS se proporciona cuando adquiere el Centro de servicios de TI. Después de autorizar al usuario del servicio, la autorización se renueva automáticamente.

1. En el menú Centro de servicio de TI, vaya a **Configuración**.
2. Haga clic en **Iniciar flujo de autenticación de usuario de servicio**.
3. En la página que aparece, haga clic en **Autorizar**.
4. Se actualiza la fecha de caducidad en **Autorización de usuario de servicio**.

## Autenticar usuario actual

Cada usuario del Centro de servicios de TI debe autenticar su ID de usuario con TaaS para tener permiso para ver y operar en activos en el Centro de servicios de TI.

Si no inicia sesión durante 30 días o más, debe repetir estos pasos.

1. En el menú Centro de servicio de TI, vaya a **Configuración**.
2. Haga clic en **Iniciar flujo de autenticación de usuario actual**.
3. En la página que aparece, haga clic en **Autorizar**.
4. La fecha de caducidad bajo la **autorización del usuario actual** se actualiza.

## Configurar la sincronización de datos de Tanium

Las programaciones de trabajo de Tanium determinan con qué frecuencia se sincronizan los datos de Tanium. Las consultas de Active Directory actualizan los detalles del propietario principal de los activos.

Para configurar las programaciones de trabajo y las consultas de AD, en el menú IT Service Center (Centro de servicios de TI), vaya a **Settings** (Configuración) y, a continuación, haga clic en **Tanium**. Puede cambiar la frecuencia de cada trabajo, para la que el valor menos frecuente es una vez cada 24 horas.

### Actualizar datos de activos

Actualice los campos para el objeto Asset (Activo) a partir de los últimos datos disponibles en Tanium.

### Actualizar activos que están activados

Actualice los campos para los activos que están actualmente en línea.

### Sincronizar estado de acción de Tanium

Actualice el estado de las acciones de Tanium que se han realizado en activos, como la implementación de software o la finalización de un proceso.

### Actualizar servicio y tokens de usuario actuales

Actualice los tokens que se utilizan para la autenticación del usuario actual y del usuario del servicio.

### Propiedad principal (consultas de Active Directory)

Actualice los detalles del propietario principal para el objeto Asset (Activo). Está desactivado de forma predeterminada.

## Configurar la sincronización de datos de Tanium

Configure trabajos que sincronizan datos de CMDB desde Tanium. El trabajo Detección sincroniza los datos de CMDB dentro de Tanium como servicio. El trabajo Actualización extrae datos de CMDB en el Centro de servicios de TI como objetos de Salesforce.

1. En el menú IT Service Center (Centro de servicios de TI), vaya a **Settings** (Configuración). Haga clic en **CMDB**.
2. Inicialice el proceso de detección de Tanium interno. Haga clic en **Begin Discovery** (Comenzar detección).
3. De manera predeterminada, los datos de CMDB de Tanium se actualizan en el Centro de servicios de TI cada 12 horas. Este trabajo importa datos de CMDB de Tanium y elimina cualquier dato desactualizado de los objetos de Salesforce. Para ejecutar inmediatamente, haga clic en **Run Now** (Ejecutar ahora).

# Configurar Salesforce para el Centro de servicios de TI

Configure la conexión a Tanium como un servicio, configure usuarios y configure correos electrónicos.

## Asignar permisos al Centro de servicios de TI

Los permisos controlan lo que los usuarios ven y hacen. Los permisos del lugar de trabajo se crean automáticamente al instalar el paquete del Centro de servicios de TI, pero debe asignar manualmente a los usuarios los permisos adecuados.

### Conozca a las personalidades del Centro de servicios de TI

El paquete Centro de servicios de TI incluye conjuntos de permisos para personas que recomendamos para organizaciones de Work.com.

#### **Administrador del Centro de servicios de TI**

Los administradores del Centro de servicios de TI administran la configuración del Centro de servicios de TI, incluida la conexión a Tanium as a Service (TaaS).

#### **Agente de TI**

Los agentes de TI administran casos, visualizan activos y CI personalizados de Tanium, controlan eventos de rendimiento e implementan software.

#### **Administrador de cambios**

Los administradores de cambios controlan el calendario de cambios y la configuración de riesgos, crean reglas de gestión de cambios y agregan eventos al calendario de cambios.

#### **Administrador de CMDB**

Los administradores de CMDB controlan las acciones de CMDB, editan la configuración de CMDB, ejecutan trabajos de importación de datos y crean CI personalizados de Tanium.

#### **Administrador de CMDB**

Los administradores de CMDB crean CI personalizados de Tanium.

#### **Empleado**

Los empleados crean casos que el agente de TI resuelve.

## Agregar usuarios del Centro de Servicios de TI

De forma predeterminada, tiene un único usuario administrador tanto para su organización de Salesforce como para Tanium como servicio. Si desea añadir usuarios, debe crear el usuario tanto en Salesforce como en Tanium.

La **Id de usuario** en Tanium debe coincidir con el campo **Correo electrónico** para el usuario en Salesforce. Para crear usuarios en Tanium, consulte [Configurar Tanium para el Centro de servicios de TI en la página 16](#).

## ACTUALIZAR PERFILES PREDETERMINADOS

Para evitar problemas con la sincronización de elementos de CI con CMDB, elimine el acceso al objeto Asset (Activo) del perfil que está utilizando para el Centro de servicios de TI. Elija qué perfil modificar y, a continuación, asigne el perfil actualizado a los usuarios del Centro de servicios de TI:

- Si está utilizando Employee Concierge, utilice el perfil de agente de TI, que no tiene acceso de edición al objeto Asset (Activo).
- Edite el perfil predeterminado y elimine el acceso al objeto Asset (Activo).
- Si desea conservar el perfil predeterminado, puede clonar el perfil predeterminado y eliminar el acceso al objeto Asset (Activo).

Utilice los grupos de conjuntos de permisos del Centro de servicios de TI para otorgar acceso a los tipos de registro de activos del Centro de servicios de TI. Si necesita acceso a otros tipos de registro de activo personalizados, utilice un conjunto de permisos personalizado para otorgar acceso a los tipos de registro personalizados.

## ACTUALIZAR CONJUNTOS DE PERMISOS

Si tiene Employee Concierge, se recomienda editar el conjunto de permisos **IT Service Center App User** (Usuario de la aplicación Centro de servicios de TI) y eliminar IT (TI) de **Selected Record types** (Tipos de registros seleccionados), para asegurarse de que los usuarios puedan crear los tipos de registro adecuados para el Centro de servicios de TI.

## CREAR Y ASIGNAR PERMISOS DE USUARIO EN SALESFORCE

Cree usuarios en Salesforce. Utilice el valor del campo **Correo electrónico** para el nombre de usuario que crea en Tanium como servicio.

La siguiente tabla proporciona los conjuntos de permisos, los grupos de conjuntos de permisos, las licencias y los perfiles que se van a asignar a los usuarios. Si utiliza un grupo de conjuntos de permisos para asignar permisos, no aplique también los conjuntos de permisos.

| Persona                                     | Licencia de usuario | Característica de licencia                                                                                       | Perfil    | Licencias de conjunto de permisos                                                                                   | Conjuntos de permisos                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Grupo de conjuntos de permisos                                                                                                                                            |
|---------------------------------------------|---------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Administrador del Centro de servicios de TI | Equipo de ventas    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Usuario de Service Cloud</li> <li>• Usuario de conocimientos</li> </ul> | CUALQUIER | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Employee Workspace and Concierge</li> <li>• Employee Experience</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cambiar acceso básico al calendario</li> <li>• Cambiar acceso de administrador de calendario</li> <li>• Cambiar acceso de escritura del calendario</li> <li>• Administrador de aplicaciones del Centro de servicios de TI</li> <li>• Usuario de aplicaciones del Centro de servicios de TI</li> <li>• Conocimiento del Centro de servicios de TI</li> <li>• Acceso al campo estándar del Centro de servicios de TI</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Administrador del Centro de servicios de TI</li> <li>• Administrador de configuraciones del Centro de servicios de TI</li> </ul> |



| Persona                              | Licencia de usuario | Característica de licencia                                                                                       | Perfil    | Licencias de conjunto de permisos                                                                                   | Conjuntos de permisos                                                                                                                                                                                                                                                         | Grupo de conjuntos de permisos                                                            |
|--------------------------------------|---------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|
| Agente del Centro de servicios de TI | Equipo de ventas    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Usuario de Service Cloud</li> <li>• Usuario de conocimientos</li> </ul> | CUALQUIER | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Employee Workspace and Concierge</li> <li>• Employee Experience</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cambiar acceso básico al calendario</li> <li>• Usuario de aplicación de centro de servicios de TI</li> <li>• Acceso al campo estándar del Centro de servicios de TI</li> <li>• Conocimiento del Centro de servicios de TI</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Usuario del Centro de servicios de TI</li> </ul> |

| Persona                  | Licencia de usuario | Característica de licencia                                                                                       | Perfil    | Licencias de conjunto de permisos                                                                                   | Conjuntos de permisos                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Grupo de conjuntos de permisos |
|--------------------------|---------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|
| Administrador de cambios | Equipo de ventas    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Usuario de Service Cloud</li> <li>• Usuario de conocimientos</li> </ul> | CUALQUIER | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Employee Workspace and Concierge</li> <li>• Employee Experience</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cambiar acceso básico al calendario</li> <li>• Cambiar acceso de administrador de calendario</li> <li>• Cambiar acceso de escritura del calendario</li> <li>• Administrador de aplicaciones del Centro de servicios de TI</li> <li>• Usuario de aplicación de centro de servicios de TI</li> <li>• Conocimiento del Centro de servicios de TI</li> <li>• Acceso al campo estándar del Centro de servicios de TI</li> </ul> |                                |

| Persona               | Licencia de usuario      | Característica de licencia                                                                                       | Perfil                              | Licencias de conjunto de permisos                                                                                                                                     | Conjuntos de permisos                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Grupo de conjuntos de permisos                                                                                                                                            |
|-----------------------|--------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Administrador de CMDB | Equipo de ventas         | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Usuario de Service Cloud</li> <li>• Usuario de conocimientos</li> </ul> | CUALQUIER                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Employee Workspace and Concierge</li> <li>• Employee Experience</li> </ul>                                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Administrador de aplicaciones del Centro de servicios de TI</li> <li>• Usuario de aplicación de centro de servicios de TI</li> <li>• Acceso al campo estándar del Centro de servicios de TI</li> <li>• Conocimiento del Centro de servicios de TI</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Administrador del Centro de servicios de TI</li> <li>• Administrador de configuraciones del Centro de servicios de TI</li> </ul> |
| Administrador de CMDB | Equipo de ventas         | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Usuario de Service Cloud</li> <li>• Usuario de conocimientos</li> </ul> | CUALQUIER                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Employee Workspace and Concierge</li> <li>• Employee Experience</li> </ul>                                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Usuario de la aplicación ITSC</li> <li>• Conocimiento de ITSC</li> <li>• Acceso al campo estándar del Centro de servicios de TI</li> </ul>                                                                                                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Usuario del Centro de servicios de TI</li> <li>• Administrador de configuraciones del Centro de servicios de TI</li> </ul>       |
| Empleado              | Plataforma de Salesforce |                                                                                                                  | Usuario de la plataforma Salesforce | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunidad de la empresa para Force.com</li> <li>• Employee Workspace and Concierge</li> <li>• Employee Experience</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Usuario de aplicaciones del Centro de servicios de TI</li> <li>• Acceso al campo estándar del Centro de servicios de TI</li> </ul>                                                                                                                           |                                                                                                                                                                           |

## Conjuntos de permisos del Centro de servicios de TI

Si ha seguido el proceso de configuración recomendado para el Centro de servicios de TI, confirme que tiene estos conjuntos de permisos en su organización.

| Nombre del conjunto de permisos                                | Descripción                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|----------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Cambiar acceso de administrador de calendario                  | Editar la configuración de gestión de cambios (calendario y riesgo), cree y edite reglas de gestión de cambios.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Cambiar acceso básico al calendario                            | Acceso de lectura al calendario de cambios.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Cambiar acceso de escritura del calendario                     | Acceso de escritura al calendario de cambios.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Administrador de aplicaciones del Centro de servicios de TI    | Acceso de edición completo dentro del Centro de servicios de TI, incluida la configuración del servicio. Incluido en el paquete del Centro de servicios de TI.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Usuario de aplicación de centro de servicios de TI             | Gestionar casos en el Centro de servicios de TI. No se pueden crear ni editar activos.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Administrador de configuraciones del Centro de servicios de TI | Editar la configuración de CMDB, ejecutar trabajos de CMDB y crear CI personalizada de Tanium.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Conocimiento del Centro de servicios de TI                     | <p>Acceda a los campos de artículos de conocimientos en Centro de servicios de TI.</p> <div><p>Para el comportamiento esperado, debe agregar el permiso <b>Manage Articles</b> (Administrar artículos) al conjunto de permisos <b>IT Service Center Knowledge</b> (Conocimiento del Centro de servicios de TI). En el conjunto de permisos, vaya a la pestaña <b>App Permissions</b> (Permisos de la aplicación). En la sección <b>Knowledge Management</b> (Administración de conocimientos), seleccione el permiso <b>Manage Articles</b> (Administrar artículos).</p></div> |

| Nombre del conjunto de permisos                        | Descripción                             |
|--------------------------------------------------------|-----------------------------------------|
| Acceso al campo estándar del Centro de servicios de TI | Acceder a campos para objetos estándar. |

Cuando se sigue el proceso de instalación y configuración recomendado, estos conjuntos de permisos se organizan automáticamente en grupos de conjuntos de permisos. Asigne grupos de conjuntos de permisos a los usuarios para concederles el nivel de acceso necesario.

Cuando se completa la instalación del Centro de servicios de TI, se asigna el permiso Administrador de aplicaciones del Centro de servicios de TI al primer usuario administrador.

Las actualizaciones de permisos para el paquete del Centro de servicios de TI se envían a los conjuntos de permisos recomendados de Tanium. Todas las personalizaciones realizadas en nuestros conjuntos de permisos recomendados se borran cuando se actualiza el paquete.

## Grupos de conjuntos de permisos del Centro de servicios de TI

Puede utilizar los siguientes grupos de conjuntos de permisos incluidos para proporcionar acceso a los usuarios.

### USUARIO DEL CENTRO DE SERVICIOS DE TI

Incluye los siguientes conjuntos de permisos:

- Cambiar acceso básico al calendario
- Usuario de aplicaciones del Centro de servicios de TI
- Conocimiento del Centro de servicios de TI
- Acceso al campo estándar del Centro de servicios de TI

### ADMINISTRADOR DEL CENTRO DE SERVICIOS DE TI

Incluye los siguientes conjuntos de permisos:

- Cambiar acceso básico al calendario
- Cambiar acceso de administrador de calendario
- Cambiar acceso de escritura del calendario
- Administrador de aplicaciones del Centro de servicios de TI
- Usuario de aplicaciones del Centro de servicios de TI

- Administrador de configuraciones del Centro de servicios de TI
- Conocimiento del Centro de servicios de TI
- Acceso al campo estándar del Centro de servicios de TI

## ADMINISTRADOR DE CONFIGURACIONES DEL CENTRO DE SERVICIOS DE TI

Incluye los siguientes conjuntos de permisos:

- Administrador de configuración del Centro de servicios de TI (configurado con acceso de creación y lectura a activos)

## Actualizar configuraciones de Salesforce

### Asignar tipos de registro a páginas de registro de relámpago de casos

Edita los diseños de página de caso para asignar los tipos de registro del Centro de servicios de TI para el cambio, el problema, el incidente y el incidente grave.

1. En Configuración, haga clic en **Administrador de objetos**.
2. Haga clic en **Casos y Páginas de Registros de Lightning**. Debe editar cada una de estas páginas:  
Para actualizar la página de registro de cambios, haga clic en: **ITSC - Cambiar página de registro**.  
Para actualizar la página de registro de problemas, haga clic en: **ITSC - Página de registro de problema**.  
Para actualizar la página de registro de incidentes, haga clic en: **ITSC - Página de registro de solicitud de incidente**.  
Para actualizar la página de registro de incidentes graves, haga clic en: **ITSC - Página de incidentes graves**.
3. Cuando se cargue el Lightning App Builder de la página, haga clic en **Activación...**
4. Haga clic en la pestaña **App, Record Type, and Profile** (Aplicación, tipo de registro y perfil) y, a continuación, en **Assign to Apps, Record Types, and Profiles** (Asignar a aplicaciones, tipos de registro y perfiles).
5. Seleccione **Centro de servicios de TI** y, a continuación, **Siguiente**.
6. Elija un factor de forma para la aplicación (Teléfono, Escritorio o ambos).
7. En la página **Tipos de registro seleccionados**, seleccione el tipo de registro correspondiente.  
Si está editando la página **ITSC - Cambiar registro**, seleccione **Cambiar**.  
Si está editando la página **ITSC - Registro de problemas**, seleccione **Problema**.  
Si está editando **ITSC - Página de registro de solicitud de incidente**, seleccione **Incidente**.  
Si está editando **ITSC - Página de incidentes graves**, seleccione **Major Incident** (Incidente grave).
8. En la página **Perfiles seleccionados**, seleccione **Usuario estándar** y **Administrador del sistema**.
9. Guarde sus cambios.

### Editar páginas de registro relámpago de casos para agregar detalles de CI personalizados

De forma predeterminada, el componente web Primary CI Details lightning (Detalles de CI principales - Relámpago) muestra **Primary CI Name** (Nombre de CI principal) y **Primary CI Contact** (Contacto de CI principal) para elementos de configuración personalizados. Puede clonar las páginas de registro relámpago para cada tipo de caso para mostrar los

detalles del activo para CI personalizados.

Si clona las páginas de registro, las futuras actualizaciones del Centro de servicios de TI no afectarán a estas páginas clonadas. Después de la actualización, debe copiar cualquier actualización en la página de clonación de registros o volver a clonar desde las páginas de registros originales.

1. En Object Manager (Administrador de objetos), abra el objeto Case (Caso) y clone las páginas de registro relámpago. Repita estos pasos para todas las páginas de registro de ITSC:
  1. ITSC - Cambiar página de registro
  2. ITSC - Página de registro de solicitud de incidente
  3. ITSC - Página de incidentes graves
  4. ITSC - Página de registro de problema
2. Agregue un componente **Related Record** (Registro relacionado) en la sección expansible **Primary CI Details** (Detalles de CI principales).
3. Para el campo **Related Record** (Registro relacionado) que ha agregado, edite **Lookup Field** (Campo de búsqueda). Establezca **First Lookup** (Primera búsqueda) en **Primary Configuration Item** (Elemento de configuración principal) y **Second Lookup** (Segunda búsqueda) en **Use This Asset** (Usar este activo).
4. Establezca los filtros de visibilidad del componente para el componente **Related Record** (Registro relacionado) en:
  - a. Campo: **Record (Registro) > Primary Configuration Item (Elemento de configuración principal) > Asset Name (Nombre de activo)**  
Operador: **Not Equal**  
Valor: null (dejar en blanco)
  - b. Campo: **Record (Registro) > Primary Configuration Item (Elemento de configuración principal) > Asset Record Type (Tipo de registro de activo) > Record Type Name (Nombre de tipo de registro)** (Verify API Name [Verificar nombre de API] es igual a DeveloperName)  
Operador: **Not Equal**  
Valor:
5. Quite el componente web relámpago **Primary CI Details** (Detalles de CI principales). Guarde los cambios y repita estos pasos para los otros tipos de casos.

## Agregar acciones rápidas a las páginas de casos para crear errores conocidos y conocimientos de servicio

Siga estos pasos para agregar acciones rápidas para errores conocidos y conocimientos de servicio a los diseños de página de caso. Repita estos pasos para los diseños de página **ITSC - Diseño de problema**, **ITSC - Diseño de solicitud de incidente**, **ITSC - Diseño de incidente grave** y **ITSC - Cambiar diseño**.

Use estas acciones rápidas para evitar clonar diseños de página, que no se actualizan durante el proceso de actualización. Si aún desea agregar botones, consulte [Agregar botones a las páginas de casos para crear errores conocidos y conocimientos de servicio en la página 42](#)

1. En Object Manager (Administrador de objetos), abra el objeto Case (Caso) y edite el diseño de la página que desea actualizar. Por ejemplo, agregue las acciones rápidas a los casos de problema editando el diseño de página **ITSC - Diseño de problema**.
2. Agregue acciones rápidas de errores conocidos y conocimientos de servicio. En la sección **Salesforce Mobile and Lightning Experience Actions** (Acciones de experiencia móviles y relámpago de Salesforce), agregue las acciones móviles y relámpago **Create Known Error** (Crear error conocido) y **Create Service Knowledge** (Crear conocimientos de servicio).

## Agregar botones a las páginas de casos para crear errores conocidos y conocimientos de servicio

: puede crear errores conocidos y conocimientos de servicio con acciones rápidas en la página del caso. Si desea tener botones para estas acciones, debe clonar las páginas de registro para activar acciones dinámicas. Para obtener más información sobre las acciones dinámicas, consulte la [Ayuda de Salesforce: Aproveche la nueva flexibilidad con acciones dinámicas](#).

Si clona las páginas de registro, las futuras actualizaciones del Centro de servicios de TI no afectarán a estas páginas clonadas. Después de la actualización, debe copiar cualquier actualización en la página de clonación de registros o volver a clonar desde las páginas de registros originales.

1. Modifique la página de registro de problema para agregar botones de error conocido y de conocimiento de servicio.
  - a. Clone **ITSC - Página de registro de problemas** en Lightning App Builder.
  - b. Active las acciones dinámicas en el panel **Highlights** (Información destacada).
  - c. Agregue los botones **Create Known Error** (Crear error conocido) y **Create Service Knowledge** (Crear conocimiento de servicio).
2. Modifique las otras páginas de registro de ITSC para agregar el botón de conocimiento de servicio.
  - a. Clone **ITSC - Página de registro de cambios ITSC - Página de registro de solicitud de incidente** e **ITSC - Página de incidentes graves** en Lightning App Builder.
  - b. Active las acciones dinámicas en el panel **Highlights** (Información destacada).
  - c. Agregue el botón **Create Service Knowledge** (Crear conocimiento de servicio).

## Personalizar diseño de página de activo

Agregue el botón **New Configuration Item** (Nuevo elemento de configuración) al diseño de búsqueda predeterminado en el objeto Asset (Activo). De forma predeterminada, las páginas Activo del Centro de servicios de TI contienen campos para el objeto Asset (Activo) que podrían no aplicarse al uso de TI. Puede eliminar estos campos adicionales del diseño de página Activo. Consulte la [Ayuda de Salesforce: Diseños de página](#) y [Ayuda de Salesforce: Editar diseños de página para objetos estándar](#).



## ELIMINAR BOTONES DEL DISEÑO DE LA PÁGINA ACTIVO

Para evitar problemas con la sincronización de CMDB, debe eliminar los botones **Clone** (Clonar) y **Change Record Type** (Cambiar tipo de registro).

1. En el objeto Asset (Activo), edite el diseño de página **Asset Layout** (Diseño del activo).
2. En las secciones **Salesforce Mobile and Lightning Experience Actions** (Acciones de experiencia móviles y relámpago de Salesforce) y **Standard Buttons** (Botones estándar), elimine los siguientes botones: **Clone** (Clonar) **View Asset Hierarchy** (Ver jerarquía de activos), **Change Record Type** (Cambiar tipo de registro), **New Contact** (Nuevo contacto), **New Lead** (Nuevo cliente potencial) y cualquier otro campo o botón que no corresponda al uso del Centro de servicios de TI.

## AGREGAR BOTÓN NUEVO ELEMENTO DE CONFIGURACIÓN A LA PÁGINA DE VISTA DE LISTA DE ACTIVOS.

Modifique el diseño de búsqueda predeterminada en el objeto Asset (Activo) para agregar el botón **New Configuration Item** (Nuevo elemento de configuración).

1. En el objeto Asset (Activo), en la sección **Search Layouts for Salesforce Classic** (Diseños de búsqueda para Salesforce Classic), edite el diseño de búsqueda **List View** (Vista de lista).
2. En la sección **Custom Buttons** (Botones personalizados), agregue el botón **New Configuration Item** (Nuevo elemento de configuración).
3. (Opcional) Elimine el botón **New** (Nuevo) para evitar la creación de activos que no sean del Centro de servicios de TI.

## AGREGAR EL BOTÓN NEW CONFIGURATION ITEM (NUEVO ELEMENTO DE CONFIGURACIÓN) AL DISEÑO DE BÚSQUEDA ACTIVO.

1. En el objeto Asset (Activo), en la sección **Search Layouts for Salesforce Classic** (Diseños de búsqueda para Salesforce Classic), edite el diseño de búsqueda **List View** (Vista de lista).
2. En la sección **Custom Buttons** (Botones personalizados), agregue el botón **New Configuration Item** (Nuevo elemento de configuración).
3. (Opcional) Elimine el botón **New** (Nuevo) para evitar la creación de activos que no sean del Centro de servicios de TI.

## Crear categoría de ticket de incidente para Employee Concierge

Añada una categoría de ticket para incidentes para crear tipos de casos de incidentes en Employee Concierge. Use este tipo de caso de incidente para todos los tickets que van al Centro de servicio de TI.

### Añadir valores de lista de selección de categoría de ticket

Para permitir que los usuarios de Employee Concierge creen incidencias en el Centro de servicios de TI, agregue un valor de **incidencia** al campo personalizado Categoría de ticket en el objeto Caso. También puede desactivar el valor de **TI** existente para que los usuarios de Employee Concierge creen incidencias de forma predeterminada.

1. En Configuración, haga clic en **Administrador de objetos**.
2. Haga clic en **Case** (Caso) y, a continuación, en **Fields & Relationships** (Campos y relaciones).
3. Buscar y seleccionar la **categoría del ticket**.
4. En la sección Valores, haga clic en **Nuevo**.
5. Cree la etiqueta como  y el nombre de la API como .
6. Guarde sus cambios.
7. Desactive el valor de **TI** existente en la lista de selección. En la columna Acción, haga clic en **Desactivar**.

### Agregar una acción rápida al objeto Contacto

1. En Configuración, haga clic en **Administrador de objetos**.
2. Haga clic en **Contacto y botones, Enlaces y Acciones**.
3. Haga clic en la fila que contiene **New Incident** (Nuevo incidente). La fila también muestra **ITSCNewIncident** como el **nombre**.
4. Haga clic en **Edit Layout** (Editar diseño).
5. Utilice la búsqueda rápida para buscar el campo **Ticket Category** (Categoría de ticket).
6. Arrastre y suelte **Ticket Category** (Categoría de ticket) en el formulario.

Coloque el campo encima del campo **Category** (Categoría) en el formulario.

7. Haga clic en **Save (Guardar)**.

### Añadir el tipo de metadatos personalizado para la categoría de ticket de incidencia

Para asociar una categoría de ticket con la acción relacionada, edite el tipo de metadatos personalizado.

1. En Configuración, utilice Búsqueda rápida para buscar y seleccionar **Tipos de metadatos personalizados**.
2. En la tabla haga clic en **Definiciones de categorías de tickets**.
3. Pinche en **Gestionar configuraciones de categorías de tickets**. Haga clic en **Nuevo**.
4. Utilice los siguientes valores de campo:
  1. **Etiqueta:**
  2. **Nombre:**
  3. **Nombre de categoría de ticket:**
  4. **Nombre de acción global:**
  5. **Está activo:** Activado

5. Guarde sus cambios.

## Configurar correo electrónico para la creación automática de tickets

Cree un servicio de correo electrónico y una dirección a la que un usuario final pueda enviar solicitudes de soporte. Cuando se envían correos electrónicos a esta dirección, los casos se crean automáticamente.

### Configurar clase Apex personalizada

1. En la aplicación Setup (Configuración), vaya a la página **Custom Code (Código personalizado) > Apex Classes (Clases Apex)**.
2. En la barra de navegación alfabética, haga clic en **E**.
3. Si no ve la clase EmailToCaseHandler, haga clic en **Create New View** (Crear nueva vista). Para **View Name** (Nombre de vista) y **View Unique Name** (Nombre único de vista), introduzca **Default** (Predeterminado). Guarde sus cambios. Asegúrese de que Default (Predeterminado) esté en la vista predeterminada.
4. Haga clic en la clase **EmailToCaseHandler** para almacenar en caché el valor, haciendo que esté disponible para su selección en el resto de los pasos de configuración.

### Crear un servicio de correo electrónico

1. En la aplicación Setup, vaya a la página **Email Services**. Haga clic en **Nuevo servicio** de correo electrónico.
2. Introduzca un nombre de servicio. Para la **clase Apex**, seleccione **EmailToCaseHandler**.
3. Para limitar los dominios o direcciones de correo electrónico desde los que acepta correos electrónicos, rellene la lista permitida en el campo **Aceptar correo electrónico de**.
4. Si es necesario, personalice los demás campos para gestionar los archivos adjuntos, los encabezados y la configuración de respuesta de error.
5. Haga clic en **Save (Guardar)**.

### Configurar dirección de correo electrónico

1. Haga clic en el nombre del servicio que ha creado y, a continuación, haga clic en **Nueva dirección** de correo electrónico.
2. Dé a la dirección de correo electrónico un nombre de su elección. (Ejemplo: `IT_Support`).
3. Introduzca `ITSupport` en el campo **Dirección de correo electrónico**.
4. Compruebe que la casilla de verificación **Activo** esté marcada.
5. Introduzca los nombres de dominio de correo electrónico de su empresa. (Ejemplo: `company.org`, `my.company.org`) Haga clic en **Guardar**.

La sección **Direcciones de correo electrónico** muestra la dirección de correo electrónico que acaba de crear. Si se envían correos electrónicos a esta dirección, los tickets de TI se crean automáticamente.

## Más información

[Guía para desarrolladores de Apex: Servicio de correo electrónico Apex](#)

[Mejorar Salesforce con el código: Servicios de correo electrónico](#)

## Crear flujos de trabajo de publicación para errores conocidos y conocimiento del servicio

Puede crear un error conocido o un artículo de conocimiento del servicio para documentar un problema. El artículo se adjunta a cualquier caso que esté asociado con el problema. De manera predeterminada, estos artículos de conocimiento están en estado de borrador y, por lo tanto, solo el autor del artículo puede acceder a ellos. Para permitir que todos los agentes y empleados de TI accedan a estos artículos, cree una acción de conocimiento y flujo de trabajo para publicar automáticamente artículos con errores conocidos cuando se crean.

1. Cree una acción de conocimiento que publique un artículo.

Más información: [Ayuda de Salesforce: Crear acciones de flujo de trabajo para conocimiento](#)

2. Cree una regla de flujo de trabajo que se ejecute cuando se cree un artículo de conocimiento con un tipo de registro Error conocido o Conocimiento de servicio.

Más información: [Ayuda de Salesforce: Flujo de trabajo y aprobaciones para artículos](#)

3. Establezca la acción de la regla de flujo de trabajo para utilizar la acción de conocimiento que publicará automáticamente el artículo.

## (Opcional) Personalizar hitos, colas, reglas de asignación y aprobaciones

Para definir flujos de trabajo más avanzados para la administración de casos de TI, puede utilizar hitos, colas y reglas de asignación en Service Cloud.

Para personalizar el comportamiento de estos flujos de trabajo, consulte la información relacionada en la documentación de Service Cloud.

- Configure hitos, que representan pasos necesarios y dependientes del tiempo en su proceso de soporte, como tiempos de resolución de casos o de primera respuesta. Los hitos se agregan a los procesos de concesión de derechos para garantizar que los agentes resuelven los registros de soporte correctamente y a tiempo.

Los hitos son el nombre del Centro de servicios de TI para los Acuerdos de nivel de servicio (SLA). La definición de un hito es la misma que la definición de un SLA.

Más información: [Documentos de Service Cloud: Hitos](#)

- Configure colas para priorizar, distribuir y asignar registros a equipos que comparten cargas de trabajo. Acceder a las colas desde las vistas de lista. Los miembros de la cola pueden saltar para asumir la propiedad de cualquier registro de una cola. El Centro de servicio de TI define las siguientes colas:

- Administración de casos - Valor predeterminado de TI
- Administración de casos - Escalamiento de TI
- CAB de administración de casos

Más información: [Documentos de Service Cloud: Configurar colas](#)

- Configurar reglas de asignación para definir condiciones que determinen cómo se procesan los clientes potenciales o los casos. Las reglas asignan clientes potenciales y casos al usuario o la cola especificados.

Más información: [Documentos de Service Cloud: Configurar reglas de asignación](#)

- Edite el proceso de aprobación **ITSC -Aprobación de cambios** para definir el proceso comercial en torno a la resolución de un caso de cambio. El proceso **ITSC -Aprobación de cambios** se envía con IT Service Center y se utiliza de manera predeterminada.

Más información: [Documentos de Service Cloud: Configurar un proceso de aprobación](#)

# Administrar el Centro de servicios de TI

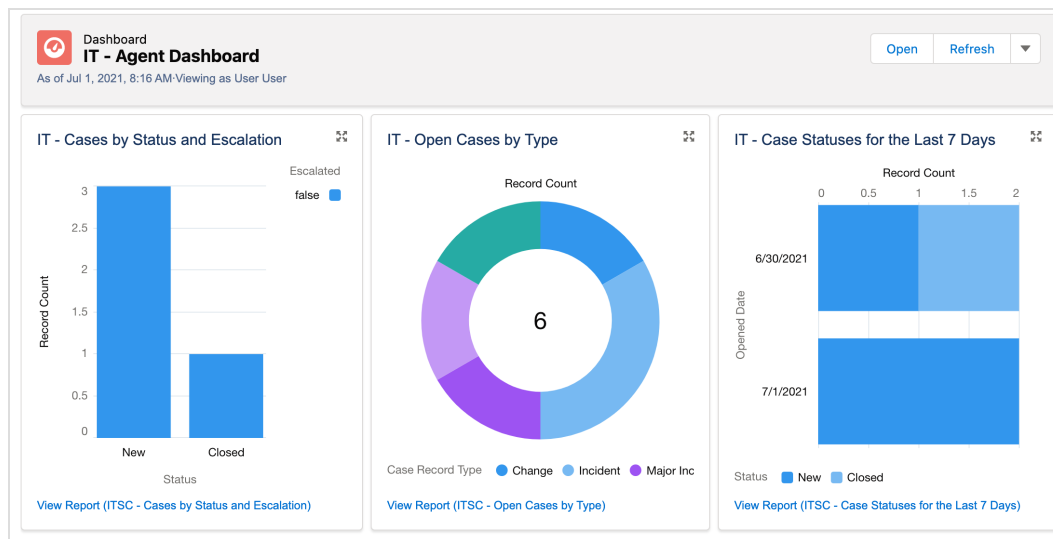
Personalice la manera en que los agentes de TI pueden utilizar el Centro de servicios de TI, incluidos el panel de control, el cambio de la configuración de calendario y riesgo, CMDB y flujos de trabajo.

## Ver y personalizar el panel del agente de TI

Puede personalizar el panel del agente de TI para incluir los informes que le ayudan a gestionar su trabajo.

### Ver tablero de control Agentes de TI

Vea el tablero de control Agentes de TI en la página de inicio cuando abra el Centro de servicios de TI.



### Personalizar panel de agente de TI

Puede personalizar el panel de agente de TI para incluir diferentes informes, incluidos los informes predeterminados que vienen con el Centro de servicio de TI.

1. En la página de inicio, haga clic en **Abrir** para abrir el tablero en su propia vista. Haga clic en **Editar**.
2. Mover, editar y personalizar los componentes existentes en el tablero. Para agregar otros informes al tablero, haga clic en **+Componente**.
3. Guarde sus cambios.

## Actualizar configuración de gestión de cambios

Puede actualizar los colores y tipos de eventos en el calendario de cambios y configurar cómo se calcula la puntuación de riesgo para los casos de cambio.

## PERMISOS DE USUARIO

| Permisos de usuario necesarios                                          |                                                                                                                                                                                                                                        |
|-------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Para configurar el calendario de cambios y la configuración de riesgos: | Administrador de aplicaciones del Centro de servicios de TI, Usuario de aplicaciones del Centro de servicios de TI, Acceso básico al calendario de cambios, Conjuntos de permisos de acceso de administrador del calendario de cambios |

### Personalizar calendario de cambios

Puede personalizar los colores del calendario de cambios y agregar tipos de eventos personalizados.

De forma predeterminada, se incluyen los siguientes tipos de eventos:

- Inmovilizar: Una hora programada a la que no se pueden producir cambios.
  - Cambiar: Una actualización adjunta a un caso de cambio.
  - Umbral de cambios: Una hora permitida para que se produzcan los cambios.
  - Interrupción: Una hora programada en la que un sistema no está disponible.
1. En el menú IT Service Center (Centro de servicios de TI), haga clic en **Settings** (Configuración) y, a continuación, en la pestaña **Change Management** (Gestión de cambios).
  2. Actualice los colores para cada tipo de evento o agregue un tipo de evento a la lista.
  3. Haga clic en **Save** (Guardar).
  4. Para ver las actualizaciones en el calendario de cambios, vaya al menú IT Service Center (Centro de servicios de TI) y haga clic en **Change Calendar** (Calendario de cambios).

### Personalizar las puntuaciones de riesgo

La puntuación de riesgo para un caso de cambio puede ayudar a los administradores de cambios a decidir el riesgo potencial que puede ocurrir al realizar un cambio.

1. En el menú IT Service Center (Centro de servicios de TI), haga clic en **Settings** (Configuración) y, a continuación, en la pestaña **Change Management** (Gestión de cambios).
2. Decida qué campos utilizar para el cálculo de su puntuación de riesgo. Los campos de la lista están asociados a casos de cambio y tienen un tipo de datos de lista de selección, donde el usuario selecciona un valor de la lista al abrir el caso. Mueva los campos que desea incluir en el cálculo a la columna **Selected** (Seleccionados).
3. Defina las puntuaciones de riesgo para cada valor de campo que haya seleccionado. El valor que el usuario final selecciona para estos campos se suma para determinar la puntuación de riesgo. En este ejemplo, si un usuario abre un caso de cambio y selecciona **Yes** (Sí) para **SLA Violation** (Infracción de SLA) y **Database** (Base de datos) para **Category** (Categoría), los valores correspondientes (1+5) dan como resultado una puntuación de riesgo de 6. Esta puntuación numérica no se muestra en el caso de cambio. Debe asignar un umbral de puntuación de riesgo a cada

valor de puntuación posible.

Define risk scores for field values. ⓘ

**SLA Violation**

\* No

0

\* Yes

1

**Category**

\* Software

2

\* Hardware

3

\* Network

3

\* Database

5

\* Other

1

Define risk score thresholds. ⓘ

● High

5-6

● Medium

3-4

● Low

1-2

● None

Minimum Score

1

Maximum Score

6

Save

4. Defina los umbrales de puntuación de riesgo. Puede asignar un número o rango a cada valor de umbral. El umbral es el valor que se muestra en el caso, que para este ejemplo es una puntuación de riesgo **Alta**.

© 2021 Todos los derechos reservados

Página 50



## Administrar elementos de configuración de CMDB

Los elementos de configuración (CI) son componentes que deben administrarse para entregar un servicio de TI. De forma predeterminada, los CI se importan a Salesforce en un intervalo programado desde el servicio CMDB alojado en TaaS. También puede crear elementos de configuración en IT Service Center (Centro de servicios de TI) que luego se sincronizan entre Salesforce y CMDB.

### PERMISOS DE USUARIO

| Permisos de usuario necesarios         |                                                                  |
|----------------------------------------|------------------------------------------------------------------|
| Para crear elementos de configuración: | Grupo de conjuntos de permisos de IT Service Center CMDB Manager |

Para esta versión, puede crear y ver CI en IT Service Center (Centro de servicios de TI). Si edita un CI, el proceso de sincronización que importa datos de CMDB anulará los cambios. Hasta que se resuelva este problema, consulte [Asignar permisos al Centro de servicios de TI en la página 32](#) para eliminar el acceso al objeto Asset (Activo) en los perfiles predeterminados y asignar grupos de conjuntos de permisos para conceder acceso de creación y lectura, pero limitar la edición, eliminación y modificación de permisos para el objeto Asset (Activo).

### Ver elementos de configuración

Revise los elementos de configuración importados desde CMDB y cualquier elemento de configuración personalizado que haya creado en el Centro de servicios de TI.

1. En el menú IT Service Center (Centro de servicios de TI), haga clic en **Assets** (Activos).
2. Abra la vista de lista **All Configuration Items** (Todos los elementos de configuración).

### Ver clases de elementos de configuración

Las clases de elementos de configuración contienen campos personalizados y se importan desde Tanium, por ejemplo, un tipo de dispositivo (portátil, servidor).

1. En el menú IT Service Center (Centro de servicios de TI), haga clic en **Configuration Item Classes** (Clases de elementos de configuración).
2. Abra la vista de lista **All Classes** (Todas las clases).

### Crear elementos de configuración personalizados

Puede agregar un elemento de configuración en IT Service Center (Centro de servicios de TI) que se importa a CMDB. Estos elementos de configuración se sincronizan en un intervalo de tiempo definido. Para actualizar la configuración de sincronización, consulte [Configurar la sincronización de datos de Tanium en la página 31](#).

1. En el menú IT Service Center (Centro de servicios de TI), haga clic en **Assets** (Activos).
2. Haga clic en **New Configuration Item** (Nuevo elemento de configuración).

Si hace clic en **New** (Nuevo) en la página Assets (Activos), se crea un objeto Asset (Activo) de Salesforce estándar. Este tipo de activo no incluye información de CI, no está sincronizado con Tanium y se utiliza normalmente para realizar un seguimiento de activos físicos no relacionados con TI. Para eliminar el botón **New** (Nuevo), consulte [Agregar botón Nuevo elemento de configuración a la página de vista de lista de activos. en la página 43.](#)

3. Agregue un nombre, una descripción y una clase para el elemento de configuración.
4. Para crear una relación para el CI, haga clic en **Add Relationship** (Agregar relación). Seleccione el tipo de relación (principal/secundario, punto a punto, instalaciones en, etc.), clase de elemento de configuración y elemento de configuración que se va a agregar. Guarde sus cambios.

Si edita un CI después de sincronizarlo con la CMDB, los cambios se sobrescribirán con el siguiente proceso de sincronización de CMDB.

## (Opcional) Modificar plantillas de casos

El Centro de servicios de TI incluye plantillas de casos estándar que definen qué campos se muestran al crear un caso. El uso de una plantilla de caso puede ayudar a agilizar la creación de registros para casos repetibles. Con las plantillas estándar, puede ajustar la visibilidad de los campos, pero no puede agregar ni quitar campos. Para personalizar los campos, cree una plantilla de caso personalizada.

### Personalizar plantillas estándar

Si bien no puede modificar una plantilla estándar, puede ver lo que se incluye en la plantilla y elegir qué campos son visibles.

1. En el menú IT Service Center (Centro de servicios de TI), haga clic en **Case Templates (Plantillas de casos) > template\_name (nombre\_de\_la\_plantilla)**.
2. Para cada elemento, seleccione **Visible**.
3. Para obtener una vista previa de la pantalla de creación del caso, haga clic en **Preview** (Vista previa). Para crear un caso de prueba a partir de la plantilla, haga clic en **Create** (Crear).
4. Haga clic en **Save (Guardar)**.

### Crear plantillas de casos personalizadas

Puede utilizar plantillas de casos personalizadas para personalizar casos repetibles, como casos de cambio mensuales o semanales.

1. En el menú IT Service Center (Centro de servicios de TI), haga clic en **Case Templates (Plantillas de casos) > Custom (Personalizada) > New (Nuevo)**.
2. Si desea iniciar desde una plantilla de caso existente, selecciónela en **Choose Existing Config (Elegir configuración existente)** y, a continuación, haga clic en **Copy Configuration (Copiar configuración)**.
3. Proporcione un nombre de plantilla de caso y agregue campos de la lista disponible a la lista seleccionada.
4. Para cada elemento, seleccione **Visible**.
5. Para obtener una vista previa de la pantalla de creación del caso, haga clic en **Preview** (Vista previa).
6. Para crear un caso a partir de la plantilla, haga clic en **Create** (Crear).
7. Haga clic en **Save (Guardar)**. Para establecer esta plantilla de caso personalizada como predeterminada sobre una plantilla estándar, agréguela como plantilla predeterminada.

### Establecer plantillas predeterminadas

Sustituya una plantilla estándar con una personalizada. Debe tener una plantilla personalizada. Puede utilizar la misma plantilla personalizada para sustituir varias plantillas estándar.

1. En el menú IT Service Center (Centro de servicios de TI), haga clic en **Case Templates (Plantillas de casos) > Defaults (Valores predeterminados) > Add Default (Agregar valor predeterminado)**.
2. Seleccione la plantilla personalizada y la plantilla estándar que desea sustituir. Haga clic en **Save (Guardar)**.

## (Opcional) Configurar asociaciones

Puede configurar los estados de los casos durante los cuales un usuario puede asociar casos y activos. Por ejemplo, es posible que desee desactivar la capacidad de asociar un contenido con un caso que está en estado completo, como cerrado o resuelto.

1. En el menú IT Service Center (Centro de servicios de TI), haga clic en **Settings** (Configuración). Vaya a la pestaña **General**.
2. Para desactivar las asociaciones para un caso o un activo, mueva el estado a la columna **Disable for** (Desactivar para).
3. Guarde sus cambios.

## Automatice el centro de servicios de TI con flujos

Utilice flujos para automatizar tareas de TI específicas, como la implementación de paquetes o software, en función de un conjunto de condiciones.

### Flujos predeterminados

Los siguientes flujos se incluyen de forma predeterminada con el Centro de servicios de TI. Para editar los flujos desde Configuración, introduzca el  en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Flujos**.

### ITSC - Cerrar casos automáticamente

Una acción activada a las 12:00 de la mañana cierra todas las incidencias y peticiones que se resolvieron en los últimos siete días.

### ITSC - Notificaciones de casos

Acción que se activa cuando un estado cambia en un caso de problema que envía un correo electrónico para notificar a los usuarios sobre casos de incidentes asociados.

### ITSC - Propietario de caso cambiado

Una acción activada cuando se guarda un registro de caso de incidencia o petición. Si el propietario del caso ha cambiado, la acción establece el estado del caso en **Transferido**.

### ITSC - Aprobación de cambio

Una acción activada que se ejecuta después de guardar y enviar un registro de caso de cambio para su aprobación.

### ITSC - Establecer caso como error conocido

Acción que se activa cuando se crea un error conocido que cambia el estado del caso de problema a **Known Problem** (Problema conocido).

### ITSC - Compartir comentarios

Acción que se activa cuando un estado de incidente cambia a resuelto que copia comentarios del incidente resueltos a incidentes asociados.

## Acciones de flujo

Puede crear flujos con las siguientes acciones de flujo cuando se instala IT Service Center:

### Copiar fuente actual a casos asociados

Copia los comentarios de la fuente de chat en los casos asociados.

### Buscar activos principales por usuario

Devuelve una lista de activos e información básica que enumera la dirección de correo electrónico especificada como usuario principal.

### Implementar paquete

Implemente un paquete de tanium en un activo. Este paquete suele incluir un script y un conjunto de archivos que se ejecutan en el activo como una acción de Tanium.

### Gestionar implementaciones de software

Instalar, actualizar o eliminar paquetes de software en un activo especificado.

### Consultar información de activos

Devolver valores de campo para el activo seleccionado.

### Buscar software aplicable

Determine las actualizaciones de software que están disponibles para un conjunto seleccionado de activos.

### Enviar correo electrónico a propietarios de casos asociados

Enviar correo electrónico a los propietarios de casos asociados.

## Crear un flujo de centro de servicios de TI

1. En Configuración, vaya a **Procesar > flujos de automatización > Nuevo flujo**.
2. Elija el tipo de disparador que desea utilizar para el flujo. Para fines de prueba, elija **Autolaunched Flow (No Trigger)**.
3. Arrastre una acción a su flujo. Haga clic en **Centro de servicio de TI** para ver las acciones disponibles.

### Más información

[Automatice sus procesos empresariales: Flujos](#)

## Ver mensajes de registro

Ver mensajes de registro para el Centro de servicios de TI, incluidas las acciones que se realizaron dentro de un caso.

### Configurar el registro

Para evitar que se recopilen registros excesivos, configure un proceso de retención y limpieza.

1. En el menú IT Service Center (Centro de servicios de TI), vaya a **Settings** (Configuración). Haga clic en **Logging** (Registro).
2. Configure una hora para ejecutar la limpieza de registros diaria y el número de días que se deben conservar los registros. Si un registro es anterior a la configuración de retención de registros, se elimina durante el trabajo de limpieza.

### Ver acciones del caso

Se registran las siguientes acciones que puede realizar a partir de un caso: implementar software, reiniciar un activo, finalizar un proceso, iniciar o detener procesos.

- Para ver todas las acciones realizadas en todos los activos administrados por el Centro de servicios de TI, vaya al menú IT Service Center (Centro de servicios de TI) y haga clic en **Case Actions** (Acciones de casos).
- Para ver las acciones dentro de un caso, vaya al panel Actividad reciente.

## Ver grabaciones de registro

Para ver los registros de servicio, incluidos los registros de los procesos en segundo plano y los trabajos programados, vaya al menú IT Service Center (Centro de servicios de TI) y haga clic en **Case Actions** (Acciones de casos).

### EJEMPLO

La grabación de registro con **Title** (Título): `EndpointToAssetTransformer.transformMergeMany` y **Reason** (Motivo): `Found more than 1 Asset with the same TaniumAssetId_c` indica que había elementos de configuración personalizados que se omitieron durante el proceso de sincronización debido a la duplicación.

# Referencia: Diseños de casos

## Incidente

ITSC - Incident Request Layout

Custom Console ComponentsMini Page LayoutMini Console ViewVideo TutorialHelp for this Page

SaveQuick SavePreview As...CancelUndoRedoLayout Properties

Fields

ButtonsQuick ActionsMobile & Lightning ActionsExpanded LookupsRelated ListsReport Charts

Quick FindField Name

|              |                |             |                    |               |                     |                |
|--------------|----------------|-------------|--------------------|---------------|---------------------|----------------|
| Section      | Benefits       | Case Number | Case Record Type   | Change Effort | Change Type         | Contact Mobile |
| Blank Space  | Business Hours | Case Origin | Case Source        | Change Impact | Closed When Created | Contact Name   |
| Account Name | Business Risks | Case Owner  | Category           | Change Owner  | Contact Email       | Contact Phone  |
| Asset        | CAB Note       | Case Reason | Change Description | Change Plan   | Contact Fax         | Created By     |

Case Sample

Highlights Panel

Contact NameSample Text

SubjectSample Text

ImpactSample Text

DescriptionSample Text

UrgencySample Text

Quick Actions in the Salesforce Classic

Publisher

PostFileMobile Smart ActionsThanksLinkPollQuestionNew Note

Salesforce Mobile and Lightning Experience

Actions

PostCreate Service KnowledgeFileNew TaskEscalationResolve CaseEditChange Owner

Merge CasesCloneDeleteSharingClose CasePrintable View

Case Detail

Standard Buttons

EditDeleteChange OwnerAcceptClose CaseCloneSharingSharing HierarchyPrintable ViewMerge Cases

Get Alerts

Custom Buttons

User Information

Contact NameSample Text

Primary Configuration ItemSample Text

CategorySample Text

Case OwnerSample Text

Service ProviderSample Text

SubcategorySample Text

Case Information

StatusSample Text

SubjectSample Text

Date/Time Opened7/21/2021, 11:31 AM

Case OriginSample Text

Case Description (Header not visible)

DescriptionSample Text

Case Diagnostics

DiagnosticsSample Text

Case Prioritization

ImpactSample Text

Manual priority

UrgencySample Text

PrioritySample Text

Resolution Information

Resolution TypeSample Text

Resolution DetailsSample Text

Miscellaneous

Web Emailsarah.sample@company.com

Custom Links (Header visible on detail only)

# Incidente grave

ITSC - Major Incident Layout

Custom Console ComponentsMini Page LayoutMini Console ViewVideo TutorialHelp for this Page

SaveQuick SavePreview As...CancelUndoRedoLayout Properties

Fields

ButtonsQuick ActionsMobile & Lightning ActionsExpanded LookupsRelated ListsReport Charts

Quick FindField Name

|              |                |             |                    |               |                     |                |
|--------------|----------------|-------------|--------------------|---------------|---------------------|----------------|
| Section      | Benefits       | Case Number | Case Record Type   | Change Effort | Change Type         | Contact Mobile |
| Blank Space  | Business Hours | Case Origin | Case Source        | Change Impact | Closed When Created | Contact Name   |
| Account Name | Business Risks | Case Owner  | Category           | Change Owner  | Contact Email       | Contact Phone  |
| Asset        | CAB Note       | Case Reason | Change Description | Change Plan   | Contact Fax         | Created By     |

Case Sample

Highlights Panel

Customize the highlights panel for this page layout...

Quick Actions in the Salesforce Classic

Publisher

Actions in this section are currently inherited from the global publisher layout. You can [override the global publisher layout](#) to set a customized list of actions for the publisher on pages that use this layout.

Salesforce Mobile and Lightning Experience

Actions

PostCreate Service KnowledgeFileNew TaskEscalationResolve CaseEditChange Owner

Merge CasesCloneDeleteSharingClose CasePrintable View

Case Detail

Standard Buttons

EditDeleteChange OwnerAcceptClose CaseCloneSharingSharing HierarchyPrintable ViewMerge Cases

Start ConversationGet Alerts

Custom Buttons

Major Incident Details

★ Subject

★ Description

Impact Details

Sample TextSample TextSample Text

Reported Date Time

Reported By

Major Incident Manager

7/21/2021, 11:37 AM

Sample Text

Sample Text

Case Information

Case Owner

Service Provider

Category

Subcategory

Sample TextSample TextSample TextSample Text

★ Status

Primary Configuration Item

Sample Text

Sample Text

Case Prioritization

★ Impact

Manual priority

Sample Text

Urgency

Priority

Sample Text

Sample Text

Resolution Information

Resolution Type

Resolution Details

Sample TextSample Text

Salesforce Details

★ Contact Name

Case Origin

Sample TextSample Text

Web Email

sarah.sample@company.com

Custom Links

(Header visible on detail only)

© 2021 Todos los derechos reservados

Página 58



# Cambio

ITSC - Change Layout

Custom Console ComponentsMini Page LayoutMini Console ViewVideo TutorialHelp for this Page

SaveQuick SavePreview As...CancelUndoRedoLayout Properties

Fields

ButtonsQuick ActionsMobile & Lightning ActionsExpanded LookupsRelated ListsReport Charts

Quick FindField Name

|              |                |             |                    |               |                     |                |
|--------------|----------------|-------------|--------------------|---------------|---------------------|----------------|
| Section      | Benefits       | Case Number | Case Record Type   | Change Effort | Change Type         | Contact Mobile |
| Blank Space  | Business Hours | Case Origin | Case Source        | Change Impact | Closed When Created | Contact Name   |
| Account Name | Business Risks | Case Owner  | Category           | Change Owner  | Contact Email       | Contact Phone  |
| Asset        | CAB Note       | Case Reason | Change Description | Change Plan   | Contact Fax         | Created By     |

Case Sample

Highlights Panel

Contact Name  
Sample Text

Subject  
Sample Text

Description  
Sample Text

Quick Actions in the Salesforce Classic

Publisher

Actions in this section are currently inherited from the global publisher layout. You can [override the global publisher layout](#) to set a customized list of actions for the publisher on pages that use this layout.

Salesforce Mobile and Lightning Experience

Actions

PostCreate Service KnowledgeFileNew TaskEditChange OwnerMerge CasesCloneDelete

SharingClose CasePrintable View

Case Detail

Standard Buttons

EditDeleteChange OwnerAcceptClose CaseCloneSharingSharing HierarchySubmit for Approval

Printable ViewMerge CasesGet Alerts

Custom Buttons

Change Information

Contact NameSample Text

Service ProviderSample Text

SubjectSample Text

DescriptionSample Text

StatusSample Text

SubcategorySample Text

CategorySample Text

Change Details

Case OwnerSample Text

Planned Start Date Time7/22/2021, 7:17 AM

Planned End Date Time7/22/2021, 7:17 AM

Change Details Extended (Header not visible)

Change DescriptionSample Text

CAB NoteSample Text

Execution

Rollback PlanSample Text

Test PlanSample Text

Deployment PlanSample Text

Risk Assessment

Change ImpactSample Text

Impact DetailsSample Text

Risk LevelSample Text

Risk DetailsSample Text

Case Prioritization

ImpactSample Text

Manual priority

UrgencySample Text

PrioritySample Text

Case Description (Header not visible)

Case Information

Date/Time Opened7/22/2021, 7:17 AM

Change TypeSample Text

Miscellaneous

Web Emailsarah.sample@company.com

Case OriginSample Text

Custom Links (Header visible on detail only)

© 2021 Todos los derechos reservados

Página 59

# Problema

ITSC - Problem Layout

Custom Console ComponentsMini Page LayoutMini Console ViewVideo TutorialHelp for this Page

SaveQuick SavePreview As...CancelUndoRedoLayout Properties

Fields

ButtonsQuick ActionsMobile & Lightning ActionsExpanded LookupsRelated ListsReport Charts

Quick FindField Name

|              |                |             |                    |               |                     |                |
|--------------|----------------|-------------|--------------------|---------------|---------------------|----------------|
| Section      | Benefits       | Case Number | Case Record Type   | Change Effort | Change Type         | Contact Mobile |
| Blank Space  | Business Hours | Case Origin | Case Source        | Change Impact | Closed When Created | Contact Name   |
| Account Name | Business Risks | Case Owner  | Category           | Change Owner  | Contact Email       | Contact Phone  |
| Asset        | CAB Note       | Case Reason | Change Description | Change Plan   | Contact Fax         | Created By     |

Case Sample

Highlights Panel

Contact NameSample Text

SubjectSample Text

DescriptionSample Text

Quick Actions in the Salesforce Classic

Publisher

Actions in this section are currently inherited from the global publisher layout. You can [override the global publisher layout](#) to set a customized list of actions for the publisher on pages that use this layout.

Salesforce Mobile and Lightning Experience

Actions

PostCreate Known ErrorCreate Service KnowledgeFileNew TaskResolve CaseNew ChangeEdit

Change OwnerMerge CasesCloneDeleteSharingClose CasePrintable View

Case Detail

Standard Buttons

EditDeleteChange OwnerAcceptClose CaseCloneSharingSharing HierarchySubmit for Approval

Printable ViewMerge CasesGet Alerts

Custom Buttons

Problem Information

Contact NameStatusPrimary ConfigurationItemProblem ManagerSubjectDescription

Sample TextSample TextSample TextSample TextSample TextSample Text

Case OwnerService ProviderCategorySubcategoryDue Date

Sample TextSample TextSample TextSample Text7/21/2021, 11:59 AM

Problem Details

Workaround DetailsSymptomsDiagnosticsRoot CauseImpact DetailsRisk DetailsProblem Source

Sample TextSample TextSample TextSample TextSample TextSample TextSample Text

Case Prioritization

ImpactManual priority

Sample Text✓

UrgencyPriority

Sample TextSample Text

Known Error Details

Known Error

Sample Text

Resolution Information

Resolution TypeResolution Details

Sample TextSample Text

Miscellaneous

Case OriginWeb Email

Sample Textsarah.sample@company.com

Custom Links

(Header visible on detail only)

# Guía del usuario del Centro de servicio de TI

Versión 1.17.0

01 de septiembre de 2021

La información contenida en este documento está sujeta a cambios sin previo aviso. Además, la información proporcionada en este documento se proporciona “tal cual” y se considera precisa, pero se presenta sin ninguna garantía de ningún tipo, expresa o implícita, excepto según lo dispuesto en los términos y condiciones de venta al cliente de Tanium. A menos que se disponga lo contrario, Tanium no asume ninguna responsabilidad de ningún tipo, y en ningún caso Tanium o sus proveedores serán responsables de daños indirectos, especiales, consecuentes o incidentales, incluidos, entre otros, pérdida de beneficios o daños a datos que surjan del uso o incapacidad de uso de este documento, incluso si Tanium Inc. ha sido advertido de la posibilidad de dichos daños.

Las direcciones IP utilizadas en este documento no pretenden ser direcciones reales. Los ejemplos, la salida de visualización de comandos, los diagramas de topología de red y otras figuras incluidas en este documento se muestran sólo con fines ilustrativos. Cualquier uso de direcciones IP reales en contenido ilustrativo es accidental y coincidente.

Visite <https://docs.tanium.com> para obtener la documentación más actualizada del producto Tanium.

Esta documentación puede proporcionar acceso o información sobre contenido, productos (incluido hardware y software) y servicios proporcionados por terceros (“Artículos de terceros”). Con respecto a dichos Artículos de terceros, Tanium Inc. y sus filiales (i) no son responsables de dichos artículos, y renuncian expresamente a todas las garantías y responsabilidades de cualquier tipo relacionadas con dichos Artículos de terceros y (ii) no serán responsables de ninguna pérdida, coste o daño incurridos debido a su acceso o uso de dichos Artículos de terceros a menos que se establezca expresamente lo contrario en un acuerdo aplicable entre usted y Tanium.

Además, esta documentación no requiere ni contempla el uso o la combinación de productos de Tanium con ningún Artículo de terceros en particular y ni Tanium ni sus filiales tendrán responsabilidad alguna por cualquier infracción de los derechos de propiedad intelectual causada por dicha combinación. Usted, y no Tanium, es responsable de determinar que cualquier combinación de Artículos de terceros con productos de Tanium es apropiada y no causará la infracción de ningún derecho de propiedad intelectual de terceros.

Tanium está comprometido con los más altos estándares de accesibilidad para hacer que la interacción con el software Tanium sea más intuitiva y para acelerar el tiempo hasta el éxito. Para garantizar altos estándares de accesibilidad, Tanium cumple con las normativas federales de los EE. UU., específicamente la Sección 508 de la Ley de Rehabilitación de 1998. Hemos llevado a cabo evaluaciones de accesibilidad de terceros a lo largo de muchos años de desarrollo de productos y, más recientemente, en septiembre de 2019 se completó una auditoría exhaustiva contra los estándares WCAG 2.1 / VPAT 2.3 para todos los módulos de productos principales. Tanium puede poner a disposición cualquier informe VPAT módulo por módulo como parte de un proceso de planificación de soluciones más grande para cualquier cliente o cliente potencial.

A medida que los nuevos productos y características se entregan continuamente, Tanium realizará pruebas para identificar posibles lagunas en cumplimiento de las directrices de accesibilidad. Tanium se compromete a hacer todo lo posible para abordar cualquier laguna rápidamente, como es factible, dada la gravedad del problema y el alcance de los cambios. Estos objetivos se tienen en cuenta en el programa de entrega continua de características y versiones con nuestros recursos existentes.

Tanium da la bienvenida a los clientes para que puedan acceder a las soluciones en función de sus módulos de Tanium y sus requisitos tecnológicos de asistencia. Los requisitos de accesibilidad son importantes para la comunidad de clientes de Tanium y estamos comprometidos a priorizar estos esfuerzos de cumplimiento como parte de nuestra hoja de ruta general del producto. Tanium mantiene la transparencia en nuestro progreso y nuestros hitos y da la bienvenida a cualquier pregunta o debate adicional sobre este trabajo. Póngase en contacto con su representante de ventas, envíe un correo electrónico a Tanium Support a [support@tanium.com](mailto:support@tanium.com), o envíe un correo electrónico a [accessibility@tanium.com](mailto:accessibility@tanium.com) para realizar más consultas.

*Tanium es una marca comercial de Tanium, Inc. en EE. UU. y otros países. Las marcas comerciales de terceros mencionadas son propiedad de sus respectivos propietarios.*

*Todos los derechos reservados.*

# Índice

---

|                                                                                               |           |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>Acerca de esta documentación</b>                                                           | <b>7</b>  |
| <b>Descripción general del Centro de servicios de TI</b>                                      | <b>8</b>  |
| Gestionar casos y actuar                                                                      | 8         |
| Administrar datos de activos en tiempo real en CMDB                                           | 8         |
| Agregar elementos de configuración.                                                           | 8         |
| Clases de elementos de configuración                                                          | 9         |
| Tanium as a Service                                                                           | 9         |
| Descripción general de Work.com                                                               | 9         |
| Sobre Employee Workspace                                                                      | 9         |
| Más información                                                                               | 9         |
| Acerca de Employee Concierge                                                                  | 10        |
| Más información                                                                               | 10        |
| Idiomas admitidos                                                                             | 10        |
| <b>Obtener efectividad organizativa</b>                                                       | <b>11</b> |
| Planificación estratégica                                                                     | 11        |
| Gráfico de RACI                                                                               | 11        |
| Alineación organizacional                                                                     | 13        |
| Métricas operativas                                                                           | 13        |
| Gestión de incidencias del Centro de servicios de TI y cumplimiento de peticiones de servicio | 13        |
| Métricas de referencia                                                                        | 14        |
| <b>Autenticación con tanio como servicio</b>                                                  | <b>20</b> |
| <b>Administrar casos de TI</b>                                                                | <b>21</b> |
| Ver tablero de control Agentes de TI                                                          | 21        |
| Ver casos                                                                                     | 21        |
| Incidente                                                                                     | 21        |
| Acerca de los casos de incidentes                                                             | 22        |
| Incidente grave                                                                               | 22        |

---

---

|                                                           |    |
|-----------------------------------------------------------|----|
| Acerca de los casos de incidentes graves .....            | 22 |
| Crear un incidente grave .....                            | 22 |
|                                                           | 22 |
| Problema .....                                            | 22 |
| Acerca de los casos de problemas .....                    | 23 |
| Crear un error conocido o conocimiento del servicio ..... | 23 |
| Cambio .....                                              | 23 |
| Permisos de usuario .....                                 | 24 |
| Acerca de los casos de cambio .....                       | 24 |
| Crear caso de cambio .....                                | 24 |
| Resolver conflictos de programación .....                 | 24 |
| Evaluar el riesgo .....                                   | 24 |
| Administrar calendario de cambios .....                   | 24 |
| Ver calendario de cambios .....                           | 25 |
| Agregar eventos al calendario de cambios .....            | 25 |
| Configurar reglas de gestión de cambios .....             | 25 |
| Solicitar .....                                           | 26 |
| Acerca de los casos de solicitud .....                    | 26 |
| Crear una solicitud .....                                 | 26 |
| Actualizar casos .....                                    | 26 |
| Cambiar propietario del caso .....                        | 26 |
| Cambiar tipo de registro .....                            | 26 |
| Escalar caso .....                                        | 27 |
| Adjuntar archivos .....                                   | 27 |
| Realizar un seguimiento de la actividad .....             | 27 |
| Ver actividad del caso .....                              | 27 |
| Comentar un caso .....                                    | 27 |
| Seguir actualizaciones de casos .....                     | 27 |
| Realizar un seguimiento del trabajo relacionado .....     | 27 |
| Ampliar los detalles del alcance .....                    | 28 |

---

---

|                                                                   |           |
|-------------------------------------------------------------------|-----------|
| Agregar una tarea .....                                           | 28        |
| Añadir asociaciones .....                                         | 28        |
| Eliminar asociaciones .....                                       | 28        |
| Resolver un caso .....                                            | 28        |
| Cerrar un caso y todos los casos relacionados .....               | 29        |
| <b>Administrar elementos de configuración. ....</b>               | <b>30</b> |
| Ver detalles de CI principales de un caso .....                   | 30        |
| Ver todos los activos .....                                       | 30        |
| <b>Administrar el rendimiento .....</b>                           | <b>31</b> |
| Revisar eventos de salud .....                                    | 31        |
| Reiniciar el sistema operativo .....                              | 32        |
| Terminar procesos .....                                           | 32        |
| Gestionar servicios del sistema .....                             | 32        |
| <b>Implementar software .....</b>                                 | <b>33</b> |
| Gestionar software desactualizado .....                           | 33        |
| Instalar nuevo software .....                                     | 33        |
| Eliminar software .....                                           | 33        |
| <b>Automatice el centro de servicios de TI con flujos .....</b>   | <b>34</b> |
| Flujos predeterminados .....                                      | 34        |
| Acciones de flujo .....                                           | 34        |
| Crear un flujo de centro de servicios de TI .....                 | 35        |
| Más información .....                                             | 35        |
| <b>Maximizar las métricas del centro de servicios de TI .....</b> | <b>36</b> |
| Tiempo medio de resolución (MTTR) .....                           | 36        |
| Tasa de cumplimiento de SLA .....                                 | 37        |
| Comprobantes resueltos automáticamente .....                      | 37        |
| Acciones implementadas a partir de los tickets .....              | 38        |



# Acerca de esta documentación

Este documento es para la versión 1.17.0.

Para descargar las Guías de usuario y administración del Centro de servicios de TI, consulte [Documentación del Centro de servicios de TI](#).

# Descripción general del Centro de servicios de TI

Con el Centro de servicios de TI, puede agilizar las operaciones de soporte de TI consolidando las tareas y los tickets de TI en una única ubicación.

|                                                                            |
|----------------------------------------------------------------------------|
| Disponible en: Lightning Experience                                        |
| Disponible en: <b>Ediciones empresariales e ilimitadas</b>                 |
| El Centro de Servicios de TI está disponible como licencia complementaria. |

## Gestionar casos y actuar

Los agentes de TI pueden resolver los tickets de servicio más rápidamente implementando acciones comunes sin salir del Centro de servicios de TI. Estas acciones incluyen:

- Revisión de eventos de rendimiento
- Finalizar procesos
- Iniciar o detener servicios del sistema
- Cómo reiniciar el ordenador
- Instalar, actualizar o eliminar software

Por ejemplo, si un usuario abre un ticket de servicio que requiere una actualización de software, el agente de TI puede implementar la actualización en el activo del usuario con unos pocos clics directamente desde el Centro de servicios de TI. También pueden crear una implementación que envíe la misma actualización de software a otros activos, lo que reduce la posibilidad de que otros usuarios abran tickets duplicados para el mismo problema.

## Administrar datos de activos en tiempo real en CMDB

Utilice la integración de la base de datos de administración de configuración (CMDB) de Tanium con IT Service Center para administrar y almacenar elementos o componentes de configuración en tiempo real relacionados con los servicios de TI. Los elementos de configuración (CI) son componentes que deben administrarse para entregar un servicio de TI. Mediante la definición de una fuente central de verdad para los CI, los agentes de TI y los administradores de configuración pueden mejorar la administración de servicios, reducir el tiempo dedicado a la gestión de cambios y mejorar la auditoría, la seguridad y el cumplimiento normativo.

### Agregar elementos de configuración.

Un elemento de configuración está asociado a un activo, está controlado por TI y se utiliza para un servicio de TI.

Un elemento de configuración puede ser un CI administrado por Tanium o un CI personalizado de Tanium. Los CI administrados por Tanium son un activo que tiene Tanium Client instalado. La información sobre los CI administrados por Tanium proviene del servicio CMDB en Tanium. Puede crear CI personalizados de Tanium en Salesforce para CI adicionales que no se encontraron en Tanium y que se sincronizan con CMDB con regularidad.

## Clases de elementos de configuración

Una clase de elemento de configuración es una categorización predefinida para un elemento de configuración que proviene de Tanium, por ejemplo, un tipo de dispositivo (portátil, servidor).

## Tanium as a Service

La capacidad de realizar acciones en equipos de usuario final se habilita mediante una conexión desde el Centro de servicios de TI con Tanium como servicio (TaaS).

La plataforma Tanium proporciona visibilidad y control de sus terminales. En Tanium, un punto final es cualquier equipo o servidor en el que puede instalar y ejecutar el servicio de cliente de Tanium. En respuesta a sus consultas estándar o ad hoc, Tanium puede detectar e informar en cuestión de segundos de datos estáticos y dinámicos en tiempo real pertenecientes al punto de enlace. Además de obtener datos sobre sus puntos de enlace, puede implementar acciones para administrar y proteger su entorno.

Las operaciones en el Centro de servicios de TI se ejecutan mediante llamadas API a TaaS, que incluyen los módulos de Tanium™ Discover, Tanium™ Deploy y Tanium™ Performance. Los datos seleccionados sobre los puntos de enlace de Tanium se almacenan en Salesforce como objetos de activos. Para ver información sobre los puntos de enlace administrados por Tanium en Salesforce, puede verlos como activos.

## Descripción general de Work.com

El Centro de servicios de TI forma parte del conjunto de soluciones Work.com. Work.com es la plataforma completa de experiencia de empleados para trabajar desde cualquier lugar. La plataforma Work.com se basa en la plataforma Salesforce y les permite a los empleados tener éxito desde cualquier lugar donde trabajen.

Cuando adquiere el Centro de servicios de TI, también obtiene Employee Workspace y Employee Concierge. Estos productos les permiten a los empleados abrir casos que se envían a agentes en el Centro de servicios de TI.

### Sobre Employee Workspace

Con Employee Workspace, proporcione a sus empleados una experiencia integrada y permita la productividad y colaboración de los empleados. Employee Workspace proporciona un espacio central para herramientas y recursos que sus empleados necesitan para trabajar desde cualquier lugar.

### MÁS INFORMACIÓN

[Documentos de Work.com: Employee Workspace](#)

## Acerca de Employee Concierge

Employee Concierge es una extensión de Employee Workspace que incluye una base de conocimientos y un sistema de tickets que permite buscar, para que los empleados puedan encontrar soluciones y obtener asistencia cuando la necesiten.

### MÁS INFORMACIÓN

[Documentos de Work.com: Employee Concierge](#)

## Idiomas admitidos

La interfaz de usuario del Centro de servicios de TI está traducida a los siguientes idiomas:

- Chino - Simplificado: zh\_CN
- Chino - Tradicional: zh\_TW
- Holandés: nl
- Francés: fr
- Alemán:
- Italiano: it
- Japonés: ja
- Coreano: ko
- Portugués (Brasil): pt\_BR
- Español: es

# Obtener efectividad organizativa

Los cuatro pasos clave de gobernanza organizativa para maximizar el valor que ofrece Centro de servicio de TI son los siguientes:

- Alinear la planificación estratégica con los objetivos empresariales. Consulte [Planificación estratégica en la página 11](#).
- Definir funciones y responsabilidades distintas. Consulte el [Gráfico de RACI en la página 11](#).
- Realizar un seguimiento de la madurez operativa. Consulte [Métricas operativas en la página 13](#).
- Validar la alineación multifuncional. Consulte [Alineación organizacional en la página 13](#).

## Planificación estratégica

Desarrolle una hoja de ruta estratégica para alinear el Centro de servicios de TI como la única fuente de verdad en el centro de todas las actividades de ITService Management (ITSM) y experiencia de los empleados en su organización. Estas actividades deben estar alineadas con los objetivos empresariales, con la aceptación de las partes interesadas clave. Estas actividades incluyen, entre otras:

- Actualizar los acuerdos de nivel de servicio (SLA) y alinear las actividades con los recursos clave para las actividades de ITSM (conocidas en el Centro de servicios de TI como hitos) entre el Service Desk y todos los equipos de resolución de problemas.
- Alinear los flujos de trabajo clave de gestión de incidentes tanto dentro como fuera del Service Desk.
- Identificar al personal clave que necesitará acceso y formación, así como un mecanismo continuo para formar a los nuevos empleados.
- Proporcione y vuelva a evaluar periódicamente la estructura de su programa de centro de servicios de TI para determinar si está cumpliendo los objetivos de la organización y las oportunidades de mejora. Los lagunas de proceso y gobernanza pueden causar problemas en cascada.
- Determinar los requisitos de informes, incluida la segmentación de diferentes informes y fragmentos de información a varios equipos de resolución, líderes y partes interesadas.

## Gráfico de RACI

El gráfico RACI identifica el equipo o recurso que es **Responsible** (responsable), **Accountable** (sensato), **Consulted** (capacitado) e **Informed** (informado) y sirve como guía para describir las actividades clave en los equipos de soporte técnico y de resolución de problemas en el programa ITSM a través del Centro de servicios de TI. Cada organización tiene procesos empresariales específicos y demandas de organización de TI. La siguiente tabla representa el punto de vista del Centro de servicio de TI sobre cómo las organizaciones deben alinear los recursos funcionales con la gestión de incidencias y el cumplimiento de peticiones de servicio. Utilice la siguiente tabla como ejemplo de referencia.

| Tarea                                     | Servicio de atención al cliente | Gestión del servicio de asistencia | El equipo de Resolver | Usuario | Justificación                                                                                                                                                                                                 |
|-------------------------------------------|---------------------------------|------------------------------------|-----------------------|---------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Categorización y registro de incidentes   | R                               | -                                  | A                     | I       | Por lo general, Service Desk admite los tickets pero el equipo que lo resuelve garantiza la categorización adecuada. (En algunos casos, el Servicio de asistencia puede ser el solucionador del ticket).      |
| Asignación de incidencia                  | R                               | I                                  | A                     | -       | El equipo responsable de solucionar los problemas y resolver el ticket es el responsable de la gestión de incidencias.                                                                                        |
| Investigación y diagnóstico de incidentes | A                               | I                                  | R                     | C       | El Centro de servicio realiza un análisis inicial de los tickets entrantes, lo que también ayuda al Centro de servicio de TI a aprender patrones.                                                             |
| Resolución y recuperación de incidencias  | I                               | -                                  | A                     | C/I     | El equipo de resolución identificado es el propietario de la restauración del servicio cuando se produce un incidente.                                                                                        |
| Revisión y cierre de incidentes           | R                               | I                                  | A                     | C/I     | Después de marcar un ticket como resuelto, el usuario puede confirmar la resolución antes de cerrar el ticket. El cierre final del ticket es automático y es propiedad del equipo de resolución de problemas. |
| SLA Monitorización                        | R                               | A                                  | R                     | -       | La dirección del servicio de asistencia es responsable de confirmar el cumplimiento de los hitos (SLA) y determinar qué cambios son necesarios.                                                               |

| Tarea                   | Servicio de atención al cliente | Gestión del servicio de asistencia | El equipo de Resolver | Usuario | Justificación                                                                                                                                                             |
|-------------------------|---------------------------------|------------------------------------|-----------------------|---------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Manejo del cumplimiento | -                               | R                                  | A/I                   | C/I     | Los equipos de resolución deben añadir suficiente información en un ticket para hacer frente al escrutinio de una auditoría, con la dirección proporcionando supervisión. |

#### Flujo de trabajo del incidente



#### Flujo de trabajo de solicitud



## Alineación organizacional

Las organizaciones exitosas utilizan el Centro de servicios de TI en silos funcionales como plataforma común para ITSM y el compromiso de los empleados, con acciones impulsadas por Tanium. Tanium proporciona un esquema de datos común que permite que los equipos de seguridad, operaciones y riesgo/cumplimiento garanticen que actúan sobre un conjunto común de hechos que se entregan mediante una plataforma unificada. Esto también puede servir para realizar acciones a través de la plataforma Tanium para mitigar problemas conocidos en puntos finales adicionales, mejorando la experiencia del usuario y evitando futuros tickets.

Si la organización no está alineada y comprometida con la ejecución de ITSM, la experiencia de los empleados y las acciones adicionales a través del Centro de servicios de TI, existirán conjuntos de datos competitivos y una falta de visión holística en toda la empresa de resolución de problemas y eficacia operativa.

## Métricas operativas

### Gestión de incidencias del Centro de servicios de TI y cumplimiento de peticiones de servicio

La gestión de un programa ITSM incluye con éxito la puesta en funcionamiento de la tecnología y la medición del éxito a través de indicadores de referencia clave. Los cuatro procesos clave para medir y guiar la madurez operativa de su programa de centro de servicios de TI son los siguientes:

| Procesar | Descripción                                                                                                                                                                                           |
|----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Uso      | cómo y cuándo Centro de servicio de TI para ITSM y la experiencia de los empleados en su organización (por ejemplo, si es la única herramienta de registro o una de las muchas herramientas dispares) |

| Procesar                | Descripción                                                                                                                                                                                                                                                |
|-------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Automatización          | qué tan automatizado está el Centro de servicio de TI dentro de su organización, la resolución automática de tickets y las acciones automatizadas de tickets                                                                                               |
| Integración funcional   | cómo se integra el Centro de servicio de TI con los grupos de solucionadores dentro de TI como Operaciones, Seguridad y Servicio de asistencia, así como integraciones con herramientas externas como una base de datos de gestión de configuración (CMDB) |
| Elaboración de informes | cómo es la generación de informes de KPI de ITSC automatizados, y cómo se adaptan los informes a diferentes audiencias y partes interesadas                                                                                                                |

## Métricas de referencia

Además de los procesos clave de gestión de Centro de servicio de TI Incidencias y cumplimiento de solicitudes de servicio, los dos indicadores clave de referencia que se alinean con la madurez operativa del Centro de servicio de TI programa para lograr el máximo valor y éxito son los siguientes.

| Métricas ejecutivas | Tiempo medio de resolución (MTTR)                                                                                                                                                                       | Tasa de cumplimiento de SLA                                                                             | Comprobantes resueltos automáticamente                                                                                                                                                                                                                                        | Acciones tomadas de los tickets                                                                                                                                                                                          |
|---------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Descripción         | Tiempo medio que tarda en resolverse un ticket abierto. Esta métrica se puede segmentar mediante entradas adicionales como la gravedad del incidente, el equipo de resolución o una persona específica. | Porcentaje de tickets cerrados que entran dentro de los acuerdos de nivel de servicio (SLA) publicados. | Número de tickets creados a través de una acción en el Centro de servicios de TI para resolver de forma proactiva problemas con uno o más terminales. Estos tickets se crean y resuelven automáticamente para mantener registros con fines de auditoría y gestión de cambios. | Número de acciones individuales que todos los agentes han realizado a través de la consola del Centro de servicios de TI. Esta métrica se puede segmentar mediante datos adicionales como el equipo y el tipo de acción. |
| Instrumentación     | Instrumentación (Tiempo total empleado en billetes)/(Número de billetes en un periodo de tiempo determinado)                                                                                            | Valor booleano/porcentaje: (Cumplir SLA = Si)/Total de tickets                                          | Número de tickets con tiempo para resolver = 0 en un periodo de tiempo determinado                                                                                                                                                                                            | Número de acciones realizadas dentro de un ticket, separadas por tipo, en un periodo de tiempo determinado                                                                                                               |



| Métricas ejecutivas                | Tiempo medio de resolución (MTTR)                                                                                                              | Tasa de cumplimiento de SLA                                                 | Comprobantes resueltos automáticamente                                                                                                                                                                                                                        | Acciones tomadas de los tickets                                                                                                                                                                                                                                                               |
|------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Por qué es importante esta métrica | Medir el tiempo real que se tarda en resolver un ticket, de media, es un indicador clave de la eficacia de ITSM y la satisfacción del usuario. | Determinar si se cumplen los puntos de referencia de rendimiento acordados. | Una acción realizada desde el Centro de servicio de TI, como la distribución de software, genera un ticket que se resuelve automáticamente. Cada uno de estos tickets es un incidente que se evitó, reduciendo el MTTR y aumentando la eficacia organizativa. | La capacidad de tomar medidas a partir de los tickets es un diferenciador clave del Centro de servicios de TI. Los clientes que entrenan a su personal de soporte para tomar medidas a partir de tickets reducen el MTTR, mejoran la satisfacción del usuario y previenen futuros incidentes. |

Utilice la siguiente tabla para determinar el nivel de madurez de Centro de servicio de TI en su organización.

|          |     | Nivel 1<br>(Necesita mejorar)                                                                                                        | Nivel 2<br>(Por debajo del promedio)                                                                       | Nivel 3<br>(Media)                                                                                        | Nivel 4<br>(Por encima de la media)                                                                                                                                                                                                | Nivel 5<br>(optimizado)                                                                                                                                                                                  |
|----------|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Procesar | Uso | Se utilizan varias herramientas ITSM de la competencia sin delineación clara ni uso consistente. Todas las soluciones son reactivas. | Marcos aplicados con procesos incoherentes. No utilizan más de dos herramientas ITSM en toda la propiedad. | Los marcos se aplican con procesos repetibles. Una única herramienta ITSM sirve como sistema de registro. | Se aplican marcos de trabajo con revisiones regulares para la eficacia. Se utiliza una única herramienta ITSM. Procesos optimizados y automatizados siempre que sea posible. El soporte proactivo complementa el soporte reactivo. | Prestación de servicios ágil y centrada en el cliente a través de una única herramienta ITSM y procesos automatizados y repetibles que se miden y optimizan con regularidad a través de informes de KPI. |

|  |                | Nivel 1<br>(Necesita mejorar)                               | Nivel 2<br>(Por debajo del promedio)                                                                                               | Nivel 3<br>(Media)                                                                              | Nivel 4<br>(Por encima de la media)                                                                                                                             | Nivel 5<br>(optimizado)                                                                                                                                                                                                                                          |
|--|----------------|-------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | Automatización | No automatización; toda la resolución de tickets es manual. | Comprender y priorizar las acciones que se pueden tomar de los tickets. Creación de informes de KPI definidos para automatización. | Se dispone de resolución automática de tickets y barandillas de protección con el RBAC adecuado | La creación y el cierre automáticos de tickets están integrados en los procesos para determinados tickets, seguidos de Control de cambios como cambios estándar | La creación y el cierre automáticos de tickets están integrados en los procesos para determinados tickets, seguidos con Control de cambios como cambios estándar. El enrutamiento de tickets se realiza más automáticamente en función de los flujos de trabajo. |

|  |                         | Nivel 1<br>(Necesita mejorar)                                         | Nivel 2<br>(Por debajo del promedio)                                                                         | Nivel 3<br>(Media)                                                                                                                                   | Nivel 4<br>(Por encima de la media)                                                                                                                                                            | Nivel 5<br>(optimizado)                                                                                                                                                           |
|--|-------------------------|-----------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | Integración funcional   | DE N/A                                                                | Se aprovechan los informes internos para obtener métricas de referencia para los KPI                         | Informes de KPI creados.<br>Personas de soporte relevantes formadas para entregar automatizaciones de tickets a través del Centro de servicios de TI | Los informes de KPI se generan y configuran automáticamente para enviarlos a las partes interesadas en los intervalos identificados. Integrado con otras herramientas clave de la organización | Supervisión en tiempo real para alertar de un servicio potencialmente problemático (pico de ticket)                                                                               |
|  | Elaboración de informes | El informe solo es ad hoc y no mide activamente los KPI identificados | Los KPI identificados y rastreados de forma irregular para identificar brechas en la prestación de servicios | Automatizado: Informes de KPI solo para Service Desk                                                                                                 | Automatizado: Informes de KPI enviados a las partes interesadas clave desde el CIO/Director de TI, a los grupos de resolución y a la Mesa de ayuda                                             | Automatizado: Se envían informes de KPI personalizados y especializados a las partes interesadas clave del CIO/jefe de TI, a los grupos de resolución y al servicio de asistencia |

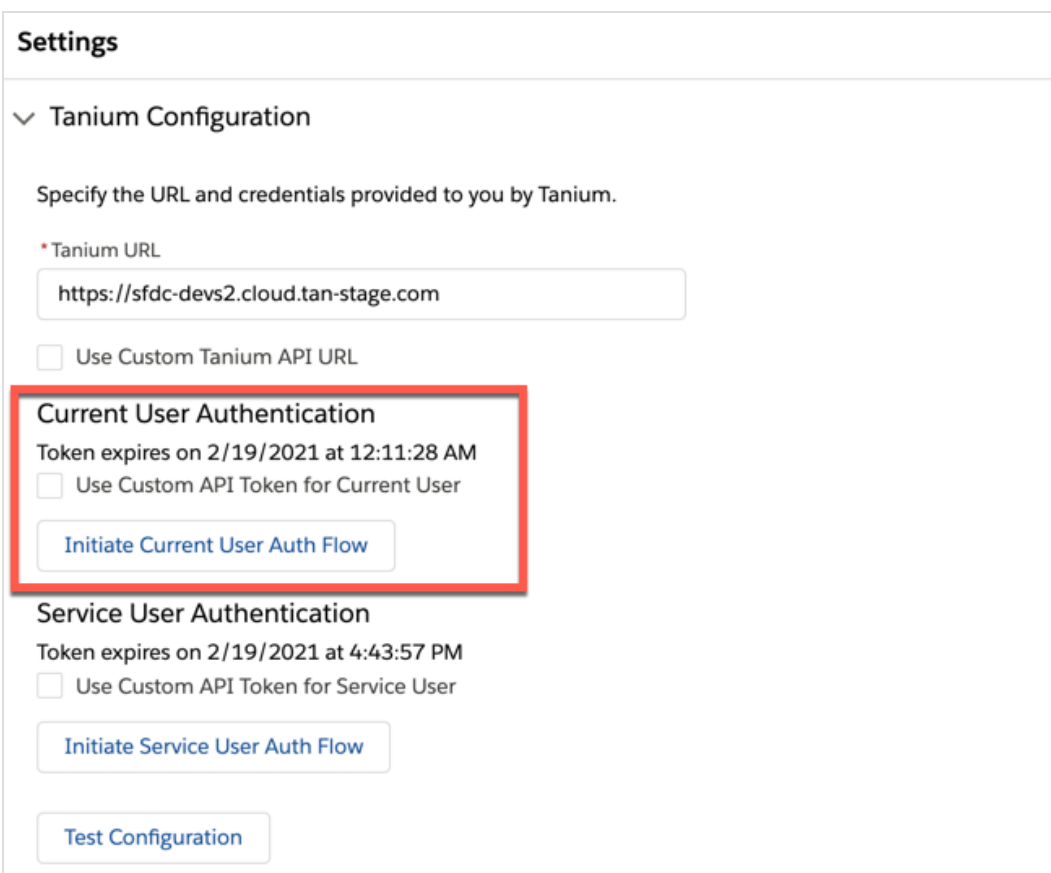
|          |                                                | Nivel 1<br>(Necesita mejorar) | Nivel 2<br>(Por debajo del promedio)                     | Nivel 3<br>(Media)                                    | Nivel 4<br>(Por encima de la media)                                                                 | Nivel 5<br>(optimizado)                                            |
|----------|------------------------------------------------|-------------------------------|----------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|
| Métricas | Tiempo medio de resolución (MTTR)              | No medido                     | Medido en conjunto                                       | Medido por el equipo                                  | Medido por equipo y gravedad                                                                        | Medido por equipo, gravedad y tipo de ticket                       |
|          | Tasa de cumplimiento de SLA                    | No medido - No SLA            | Sin medir: SLO (objetivos de nivel de servicio) en vigor | > 50%                                                 | < 75%                                                                                               | > 95%<br>Los SLA se miden por gravedad de incidente y se optimizan |
|          | Comprobantes resueltos automáticamente         | 0-5%                          | 5-10%                                                    | 10-15%                                                | 15-20%                                                                                              | 20-25%                                                             |
|          | Acciones implementadas a partir de los tickets | 0 - No configurado            | 0 - No configurado                                       | Ciertas acciones, limitadas al Servicio de asistencia | Todos los grupos de solucionadores tienen acceso, no todas las acciones disponibles están aprobadas | Todas las acciones disponibles aprobadas y adoptadas               |

# Autenticación con tanio como servicio

Autentice su ID de usuario de Salesforce con Tanium as a Service (TaaS) para tener permiso para ver y operar con activos en el Centro de servicio de TI.

Si no inicia sesión durante 30 días o más, debe repetir estos pasos.

1. Para abrir el Centro de servicios de TI, inicie sesión en su organización de Salesforce y utilice el Iniciador de aplicaciones para buscar y seleccionar el **Centro de servicios de TI**.
2. Desde el menú IT Service Center (Centro de servicios de TI), vaya a **Settings (Configuración) > Tanium**.
3. Haga clic en **Iniciar flujo de autenticación de usuario actual**.
4. En la página que aparece, haga clic en **Autorizar**.
5. La fecha de caducidad bajo la **autorización del usuario actual** se actualiza.



**Settings**

▼ **Tanium Configuration**

Specify the URL and credentials provided to you by Tanium.

\*Tanium URL

☐ Use Custom Tanium API URL

**Current User Authentication**

Token expires on 2/19/2021 at 12:11:28 AM

☐ Use Custom API Token for Current User

[Initiate Current User Auth Flow](#)

**Service User Authentication**

Token expires on 2/19/2021 at 4:43:57 PM

☐ Use Custom API Token for Service User

[Initiate Service User Auth Flow](#)

[Test Configuration](#)

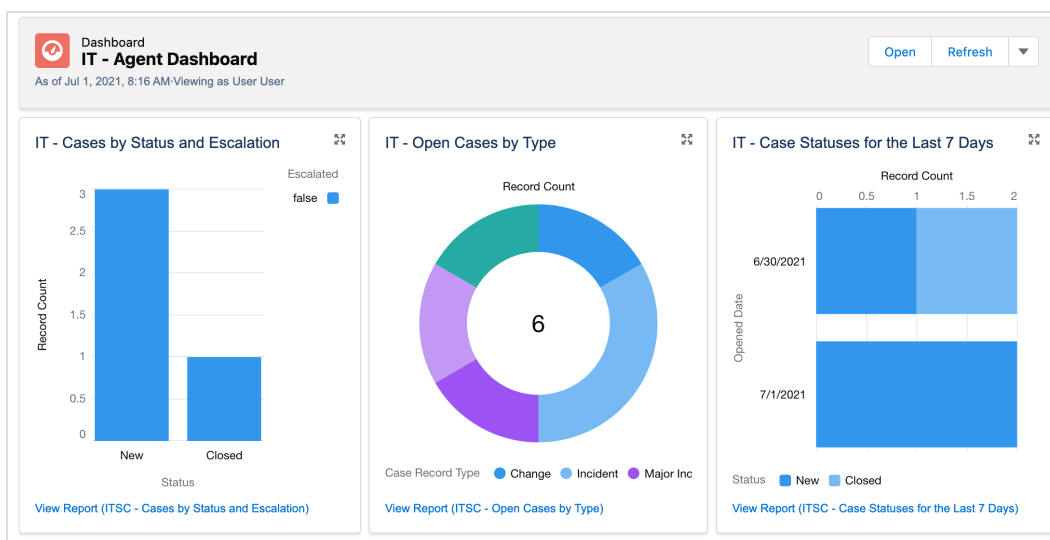
# Administrar casos de TI

Después de la creación de tickets en Employee Concierge por parte de los empleados, un agente de TI puede administrar los casos desde el Centro de servicios de TI. El panel de control del agente de TI proporciona informes interactivos con tendencias e información sobre sus casos de TI internos. Puede ver los casos de TI por estado, tipo, fecha de apertura, etc.

Como agente de TI, puede administrar tickets de TI, ver información sobre equipos de usuario final y administrar equipos de usuario final implementando software o acciones de rendimiento.

## Ver tablero de control Agentes de TI

Vea el tablero de control Agentes de TI en la página de inicio cuando abra el Centro de servicios de TI. El tablero ofrece un resumen de todos los casos que están abiertos.



## Ver casos

Para ver los casos con más detalle, vaya al menú Centro de servicio TI y haga clic en **Casos**. Haga clic en el menú  de la página Cases (Casos) para cambiar a diferentes vistas de los casos, como **My Open Cases** (Mis casos abiertos), **All Open Cases** (Todos los casos abiertos), **Open Incident Cases** (Casos de incidentes abiertos), etc.

## Incidente

Un incidente es un caso relacionado con un problema que está experimentando un usuario, como una interrupción de operaciones, servicios o funciones.

Los empleados de los usuarios finales pueden utilizar Employee Concierge para crear un ticket para los problemas que están experimentando, como problemas con el software en su ordenador personal, que dan como resultado un tipo de registro de caso de incidente.

Una vez creado el ticket, el agente de TI puede utilizar el Centro de servicios de TI para resolverlo consultando información sobre el activo asociado y realizando acciones en el equipo asociado, como finalizar un proceso o implementar software.

## ACERCA DE LOS CASOS DE INCIDENTES

**Creado por tipo de usuario:** Empleado

**Fases:** Nuevo > en curso > pendiente > transferido > resuelto > cerrado

**Plantillas de caso predeterminadas:** Forzar proceso de finalización, Reiniciar punto final, Reiniciar servicio, Iniciar servicio, Detener servicio, Terminar proceso

Si crea una incidencia en nombre de un usuario final, debe resolver y cerrar el ticket. El usuario final solo puede resolver y cerrar los tickets que abrió.

1. En la página de inicio del Centro de servicios de TI, haga clic en la ficha **Casos**. Haga clic en **Nuevo**.
2. Elija el tipo de registro de caso de **Incidente**.
3. Haga clic en **Save (Guardar)**.

## Incidente grave

Registre un ticket por una pérdida importante o interrupción de operaciones, servicios o funciones.

### Acerca de los casos de incidentes graves

**Creado por tipo de usuario:** de TI, agente de TI

**Fases:** New (Nuevo) > In Progress (En curso) > Resolved (Resuelto) > Review (Revisión) & Postmortem > Closed (Cerrado)

### Crear un incidente grave

1. En la página de inicio del Centro de servicios de TI, haga clic en la ficha **Casos**. Haga clic en **Nuevo**.
2. Elija el tipo de registro de caso **Major Incident** (Incidente grave).
3. Complete la información asociada al caso.
4. Haga clic en **Save (Guardar)**.

## Problema

Puede crear un ticket de problema si tiene un incidente que es parte de un problema mayor que debe investigarse.



Un problema es un caso que afecta a algo más amplio que un solo usuario, como un problema sistémico que se produce con el tiempo y debe investigarse para el análisis de la causa raíz.

Por ejemplo, muchos usuarios notifican problemas recurrentes de latencia del sistema, pero la causa raíz de por qué estos problemas siguen devolviéndose es indeterminada. Puede asociar todas las incidencias que estos usuarios han creado a un problema y continuar analizando los casos como un grupo.

## ACERCA DE LOS CASOS DE PROBLEMAS

**Creado por tipo de usuario:** Agente de TI

**Fases:** Nuevo > cambio > de > solución alternativa analizada documentado de error > conocido creado > resuelto > cerrado

1. En la página de inicio del Centro de servicios de TI, haga clic en la ficha **Casos**. Haga clic en **Nuevo**.
2. Elija el tipo de registro de caso del **Problema**. Haga clic en **Save (Guardar)**.

## Crear un error conocido o conocimiento del servicio

Puede crear un error conocido o un conocimiento del servicio para documentar un problema en un artículo de conocimiento. Después de crear un artículo con un error conocido, el artículo se adjunta a los casos que están asociados con el problema. Este artículo permanece en estado borrador y no está visible para otros usuarios hasta que se publica.

Para permitir que todos los usuarios vean los errores conocidos, pida al administrador que configure los flujos de trabajo de publicación. Para obtener más información, consulte *Crear flujos de trabajo de publicación para errores conocidos y conocimientos de servicio* en la [Guía de administración del Centro de servicios de TI](#).

1. En el caso de problema, haga clic en **Create Known Error** (Crear error conocido) o **Create Service Knowledge** (Crear conocimiento de servicio).
2. Introduzca un título, URL, detalles y solución alternativa. Haga clic en **Save (Guardar)**.
3. Para que el artículo de conocimiento esté visible para otros usuarios, debe publicar el artículo. Para publicar un artículo de conocimiento, consulte [Ayuda de Service Cloud: Publicar artículos y traducciones](#).
4. Puede ver los casos relacionados con un artículo de conocimiento cuando edita el artículo en Salesforce Knowledge.

## Cambio

Hacer un seguimiento de los cambios que deben hacerse a una organización. Estos cambios normalmente deben pasar por un proceso de debate y aprobación por un comité de aprobación de cambios (CAB) antes de que se implementen.

Un caso de cambio es para cuando un sistema existente requiere aprobaciones antes de ser actualizado. Puede haber reglas de aprobación y flujos de trabajo necesarios para pasar a una resolución.

## PERMISOS DE USUARIO

| Permisos de usuario necesarios                          |                                                                                                                         |
|---------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Para crear un caso de cambio:                           | Usuario de la aplicación del Centro de servicios de TI, conjuntos de permisos de acceso básico al Calendario de cambios |
| Para agregar eventos al calendario de cambios:          | Conjunto de permisos de acceso de administrador al calendario de cambios                                                |
| Para crear reglas de gestión de cambios personalizadas: | Conjunto de permisos de acceso de administrador al calendario de cambios                                                |

### Acerca de los casos de cambio

**Creado por tipo de usuario:** de TI, agente de TI

**Fases:** New (Nuevo) > Request for Change (Solicitud de cambio) > Submitted for Approval (Enviada para aprobación) > Approved (Aprobada) > Rejected (Rechazada) > Resolved (Resuelta) > Closed (Cerrada)

### Crear caso de cambio

1. En la página de inicio del Centro de servicios de TI, haga clic en la ficha **Casos**. Haga clic en **Nuevo**.
2. Elija el tipo de registro de caso **Change** (Cambio) y complete los campos obligatorios.
3. Haga clic en **Save (Guardar)**. Una vez creado el cambio con fechas planificadas, se agrega al calendario de cambios.

## RESOLVER CONFLICTOS DE PROGRAMACIÓN

Es posible que se produzca un conflicto de programación si ya existe un evento en el calendario de cambios durante la hora de inicio o finalización planificada, o si existe una regla de gestión de cambios que requiere que los cambios se programen a una hora específica. Haga clic en **View Change Calendar** (Ver calendario de cambios) y resuelva el momento de su caso de cambio y guarde las actualizaciones. Para obtener más información sobre el calendario de cambios y las reglas, consulte [Administrar calendario de cambios en la página 24](#) y [Configurar reglas de gestión de cambios en la página 25](#).

## EVALUAR EL RIESGO

Después de guardar un caso de cambio, el nivel de riesgo se determina en función de la configuración de la puntuación de riesgo de la gestión de cambios. Los administradores de cambios pueden determinar los campos que contribuyen a la puntuación de riesgo. Para obtener más información, consulte *Personalizar puntuaciones de riesgo* en la [Guía de administración del Centro de servicios de TI](#).

### Administrar calendario de cambios

Puede utilizar el calendario de cambios para configurar y visualizar los eventos de cambio planificados.

## VER CALENDARIO DE CAMBIOS

- Para ver el calendario de cambios, vaya al menú IT Service Center (Centro de servicios de TI) y haga clic en **Change Calendar** (Calendario de cambios).
- Para personalizar los tipos de eventos que se incluyen en la vista de calendario, seleccione los tipos de eventos que desea incluir.

De forma predeterminada, se incluyen los siguientes tipos de eventos:

- Inmovilizar: Una hora programada a la que no se pueden producir cambios.
- Cambiar: Una actualización adjunta a un caso de cambio.
- Umbral de cambios: Una hora permitida para que se produzcan los cambios.
- Interrupción: Una hora programada en la que un sistema no está disponible.

## AGREGAR EVENTOS AL CALENDARIO DE CAMBIOS

Si tiene establecido el permiso de acceso de administrador del Calendario de cambios, puede agregar eventos al calendario de cambios.

1. Para ver el calendario de cambios, vaya al menú IT Service Center (Centro de servicios de TI) y haga clic en **Change Calendar** (Calendario de cambios).
2. Haga clic en **New Event** (Nuevo evento), **New Freeze** (Nueva inmovilización) o **New Change Window** (Nuevo umbral de cambios), dependiendo del tipo de evento que desee crear.
3. Introduzca la información de fecha y hora del evento y haga clic en **Save** (Guardar).

## Configurar reglas de gestión de cambios

El administrador de cambios puede crear reglas para los siguientes escenarios:

- Change Window Rule (Regla de umbral de cambios): cuando está activada, los cambios deben producirse durante un umbral de cambios definido.
- Field Match Overlap Rule (Regla de superposición de coincidencia de campo): para un campo definido, permita un número máximo de coincidencias para un valor en otros casos de cambio. Por ejemplo, puede permitir que se programe un máximo de 3 cambios en el campo Category (Categoría) con Hardware seleccionado.
- Freeze Rule (Regla de inmovilización): cuando está activada, los cambios no se pueden programar durante un período de inmovilización.
- Overlap Rule (Regla de superposición): cuando está activada, se devuelven las superposiciones con otros cambios al guardar el caso de cambio.

Con la regla , puede optar por advertir o devolver un error y evitar que se cree el caso de cambio.

1. Vaya al menú IT Service Center (Centro de servicios de TI) y haga clic en **Change Management Rules** (Reglas de gestión de cambios).
2. Haga clic en **New** (Nuevo) y elija el tipo de regla que desea crear.

3. Complete los campos obligatorios para la regla. Para activar la regla cuando guarde, seleccione **Is Active** (Está activo).
4. Guarde sus cambios. Las condiciones definidas en la regla se aplican inmediatamente para cualquier caso de cambio nuevo que se cree. Si necesita desactivar una regla, puede editarla y deseleccionar **Is Active** (Está activo).

## Solicitar

Una petición es una petición de servicio de un usuario para obtener acceso, asesoramiento, información, un cambio estándar o documentación. La solicitud no está relacionada con un fallo en la infraestructura de TI.

### Acerca de los casos de solicitud

**Creado por tipo de usuario:** Empleado

**Plantillas de caso predeterminadas:** Instalar software, eliminar software, actualizar software

### Crear una solicitud

1. En la página de inicio del Centro de servicios de TI, haga clic en la ficha **Casos**. Haga clic en **Nuevo**.
2. Elija el tipo de registro de caso de **Solicitud**.
3. Haga clic en **Save (Guardar)**.

## Actualizar casos

Cambie el propietario, el tipo de registro o ascienda el caso.

### Cambiar propietario del caso

1. Abra un caso o seleccione uno o más casos de una vista de lista. Haga clic en **Cambiar propietario**.
2. Busque la persona a la que desea asignar el caso.
3. Para enviar una notificación al nuevo propietario, seleccione **Enviar correo electrónico de notificación**. Haga clic en **Enviar**.

### Cambiar tipo de registro

Si el caso se ha creado con el tipo de registro incorrecto (por ejemplo, un usuario ha creado una incidencia que en realidad es una petición), puede actualizarla al tipo correcto.

1. Para actualizar el propietario de un caso, haga clic en  y luego en **Cambiar tipo de registro**.
2. Seleccione el nuevo tipo de registro y haga clic en **Siguiente**.
3. Edite el caso. Según el tipo de caso que haya seleccionado, es posible que tenga que actualizar los campos obligatorios.

## Escalar caso

Asigne el caso a otro usuario o cola.

1. Dentro del caso, haga clic en la pestaña **Activity (Actividad) > Escalation (Derivación)**.
2. Seleccione **Escalated** (Derivado) y proporcione un **Escalation Reason** (Motivo de derivación).
3. Establezca el **Propietario del caso**.
4. Haga clic en **Save (Guardar)**. Cuando el caso se escala, se encuentra en estado **Transferido**.

## Adjuntar archivos

1. En su caso, vaya a la pestaña **Attachments** (Adjuntos).
2. Para agregar archivos, haga clic en **Upload Files** (Cargar archivos) y seleccione documentos en su equipo.

## Realizar un seguimiento de la actividad

Realice un seguimiento de la actividad de un caso para ver cualquier cambio en el caso, comentario o las acciones que se han realizado para resolver el caso.

### Ver actividad del caso

Dentro de un caso, puede ver una fuente de las actualizaciones que se han realizado en el panel **Activity** (Actividad).

### Comentar un caso

Puede colaborar en el caso agregando comentarios de chat en el área **Post** (Publicar) de la pestaña **Activity** (Actividad). Para obtener más información sobre la publicación y el chat, consulte la [Ayuda de Salesforce: Descripción general de la publicación](#) y [Ayuda de Salesforce: @Mencionar a personas y grupos en publicaciones y comentarios](#).

### Seguir actualizaciones de casos

Haga clic en **+ Seguir** en el caso para obtener correos electrónicos cuando se actualice el caso.

## Realizar un seguimiento del trabajo relacionado

Utilice las asociaciones para generar una lista de incidentes, problemas, solicitudes, cambios o elementos de configuración asociados a un caso.

Los casos pueden estar relacionados entre sí por asociaciones. Muchas incidencias diferentes pueden estar relacionadas con otras incidencias, un único problema, etc.

Los casos a otros casos y los casos a elementos de configuración son relaciones de muchos a muchos.

## Ampliar los detalles del alcance

En la sección **Scope Details** (Detalles de alcance) de los incidentes e incidentes graves, puede ver los incidentes secundarios, los elementos de configuración (CI) afectados y la duración del caso. Puede hacer clic en los enlaces para ver los detalles.

Case  
**Major Incident Case**

[+ Follow](#) [Edit](#) [Change Owner](#) [Clone](#) ▼

|             |                  |                  |          |             |          |
|-------------|------------------|------------------|----------|-------------|----------|
| Case Number | Case Record Type | Service Provider | Category | Subcategory | Priority |
| 00001031    | Major Incident   | IT               |          |             | Low      |

New

In Progress

Resolved

Review & Postmort...

Closed

✓ Mark Status as Complete

▼ Scope Details

 **Scope**

Child Incidents

1

[View All](#)

Affected CIs

1

[View All](#)

Duration

00:11:43:47

Los **CI afectados** incluyen elementos de configuración que están directamente relacionados con el caso.

## Agregar una tarea

Puede agregar tareas para realizar un seguimiento de los elementos de trabajo individuales asociados con el caso.

1. En el caso, haga clic en **Attachments** (Adjuntos). En la sección **Open Activities** (Actividades abiertas), haga clic en **New Task** (Nueva tarea).
2. Agregue detalles sobre la tarea, incluida la descripción, el estado, el usuario asignado y la prioridad. Guarde sus cambios.
3. Todas las tareas abiertas relacionadas con un caso se muestran en la sección **Open Activities** (Actividades abiertas). Cuando completa una tarea, se mueve a la sección **Activity History** (Historial de actividades).

## Añadir asociaciones

En la pestaña **Associations** (Asociaciones), haga clic en **Add** (Agregar) en la categoría para la que desea agregar una asociación.

## Eliminar asociaciones

Haga clic en la flecha hacia abajo  junto al caso, problema, petición, cambio o activo asociado y seleccione **Eliminar**.

## Resolver un caso

Cuando el trabajo para un caso esté completo, resuelva el caso.

Si crea una incidencia en nombre de un usuario final, debe resolver y cerrar el ticket. El usuario final solo puede resolver y cerrar los tickets que abrió.

1. Dentro del caso, vaya a la sección **Información de resolución**.
2. Elija un **Tipo de resolución** y proporcione detalles sobre la resolución y guarde los cambios.
3. En la barra de estado del caso, haga clic en **Resuelto** y, a continuación, haga clic en **Marcar como estado actual**.

Los casos que están en estado **Resuelto** se mueven automáticamente al estado **Cerrado** después de siete días. No puede editar o volver a abrir un caso cerrado.

### Cerrar un caso y todos los casos relacionados

1. Cambie el caso al estado Cerrado. En la sección de estado, haga clic en **Closed** (Cerrado) y luego en **Set as Current Status** (Establecer como estado actual).
2. Si el caso tiene registros asociados, puede revisar una lista y elegir cerrar los casos. Seleccione **Close Record(s)** (Cerrar registros) y haga clic en **OK** (Aceptar).

# Administrar elementos de configuración.

Ver detalles sobre el equipo asociado a un caso.

Cuando un usuario final abre un ticket, su nombre de usuario se guarda como parte del ticket y se recupera la información de su ordenador asociado. A continuación, como agente de TI, puede obtener información y realizar acciones en el equipo del usuario directamente desde la interfaz de usuario del Centro de servicios de TI.

Los datos que ve sobre el equipo del usuario final en el Centro de servicios de TI proceden en directo de la base de datos de administración de configuración (CMDB) de Tanium. Esta capacidad se habilita mediante el software de cliente de Tanium que se ejecuta en cada punto final. Estos clientes devuelven información a Tanium as a Service (TaaS), incluidos el nombre del equipo y la información del hardware, el estado actual, el software y las estadísticas de rendimiento. Esta información se almacena como un activo en el Centro de servicios de TI. Si el usuario final desactiva su ordenador, puede ver la información sobre el activo en su último estado conocido.

Si edita los detalles de un activo en el Centro de servicios de TI, las ediciones que realice probablemente se sustituirán con nuevos datos de Tanium la próxima vez que se actualicen los datos. Del mismo modo, si elimina un activo pero aún existe en tanium, el elemento de activo se volverá a crear con la siguiente importación de datos.

## Ver detalles de CI principales de un caso

Profundice en los detalles del equipo asociado que está asociado al caso.

1. En el menú Centro de servicio de TI, vaya a **Casos** y haga clic en un caso.
2. Expandir los **Detalles de CI principales**. Revise la información del equipo, los detalles del hardware, el estado de conectividad y la información de estado, incluida la CPU, la memoria y el espacio en disco.
3. Si desea actualizar la información con el estado más reciente de Tanium, haga clic en Actualizar  junto al campo **Última actualización de datos**.

## Ver todos los activos

1. Para ver una lista de todos los activos, vaya al menú Centro de servicio de TI y seleccione **Activos**.
2. De forma predeterminada, la lista muestra una lista de activos vistos recientemente. Para mostrar una lista de todos los activos, haga clic en  y seleccione **Todos los activos**.
3. Haga clic en el nombre de un contenido para ver los detalles. Haga clic en la ficha **Relacionado** para ver todos los casos asociados al contenido.



# Administrar el rendimiento

Ver el estado de un activo, incluidos los procesos y servicios que se ejecutan en el activo. Fuerce los procesos de finalización, inicie o detenga los servicios del sistema o reinicie el ordenador por completo.

Solo puede conectarse directamente a un punto de enlace que tenga una dirección IPv4.

## Revisar eventos de salud

En un caso, haga clic en **Primary CI Details** (Detalles de CI principales) y, a continuación, en la pestaña **Health Events** (Eventos de salud) para revisar los eventos de rendimiento que se han producido para el activo.

La siguiente tabla resume los tipos de eventos y las condiciones predeterminadas que activan los eventos desde Tanium. Si desea personalizar estos disparadores de eventos, configure los perfiles en el módulo de rendimiento de Tanium en su instancia de Tanium as a Service. Consulte la [Guía del usuario de Tanium Performance: Configuración de perfiles](#).

| Tipo de evento          | Reglas asociadas                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| PU                      | Cualquiera de las siguientes condiciones desencadena un evento: <ul style="list-style-type: none"><li>(Windows, Mac, Linux) Utilización de la CPU &gt; 90 % Y tiempo del kernel &gt; 40 %</li><li>(Windows) Tiempo DPC &gt; 20%</li><li>(Mac, Linux) Cargar el número medio de núcleos de [15m] &gt; CPU x 0,9</li></ul> |
| Memoria disponible      | (Todos los SO: durante al menos 10 minutos) <ul style="list-style-type: none"><li>Memoria disponible &lt; 250 MB</li><li>10 % de memoria dispo &lt; 10%</li></ul>                                                                                                                                                        |
| Capacidad del disco     | (Todos los SO) <ul style="list-style-type: none"><li>Capacidad de disco &lt;: 500 MB</li><li>Capacidad del disco &lt; 10%</li></ul>                                                                                                                                                                                      |
| Latencia del disco      | (Todos los SO: durante al menos 10 minutos) <ul style="list-style-type: none"><li>Latencia de lectura &lt; 250 ms</li><li>Latencia de escritura &lt; 10%</li></ul>                                                                                                                                                       |
| Fallos de la aplicación | (Windows) Se produce cualquier bloqueo de la aplicación                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Fallos del sistema      | (Windows) Se produce un bloqueo del sistema                                                                                                                                                                                                                                                                              |

## Reiniciar el sistema operativo

Si es necesario reiniciar el sistema operativo para resolver el caso, puede iniciar el reinicio desde el Centro de servicios de TI.

1. En el caso, haga clic en la pestaña **Primary CI Details** (Detalles de CI principales) y, a continuación, en **Activity** (Actividad).
2. Para reiniciar el sistema operativo del equipo, haga clic en **Restart Asset** (Reiniciar activo).

## Terminar procesos

Si un proceso utiliza demasiada CPU o memoria, puede considerar la posibilidad de terminar el proceso para resolver problemas de rendimiento.

Para probar la funcionalidad de detener un proceso, inicie un proceso de prueba en el punto de enlace.

1. En el caso, haga clic en la pestaña **Primary CI Details** (Detalles de CI principales) y, a continuación, en **Activity** (Actividad). Revise la lista de procesos activos.
2. Clasifique la lista de procesos activos haciendo clic en la columna **CPU o Memoria**.
3. Detenga los procesos individuales. Para pedir que el proceso o servicio se detenga, haga clic ☐ en la fila y seleccione **Terminar** proceso. Para forzar la detención del proceso, seleccione **Forzar finalización del proceso**.

## Gestionar servicios del sistema

Puede iniciar, detener o reiniciar los servicios del sistema para resolver problemas.

1. En el caso, haga clic en la pestaña **Primary CI Details** (Detalles de CI principales) y, a continuación, en **Activity** (Actividad). Revise la lista de servicios del sistema.
2. Detenga, reinicie o inicie los servicios. Haga clic ☐ en la fila y seleccione la acción en el servicio que desea realizar.

# Implementar software

Puede comprobar el software que existe en el ordenador: ¿está desactualizado?, ¿necesita actualizarse o eliminarse? Con unos pocos clics, puede implementar acciones que instalen, actualicen o desinstalen software.

## Gestionar software desactualizado

Compruebe si hay software que deba actualizarse en el activo e implemente actualizaciones de software.

1. En el caso, haga clic en la pestaña **Primary CI Details** (Detalles de CI de Tanium) y luego en **Software**.
2. Haga clic en **Gestionar software** obsoleto y revise la lista de actualizaciones de software disponibles. Seleccione los títulos de actualización que desea instalar. Haga clic en **Siguiente**.
3. Elija si desea reiniciar el punto de enlace después de ejecutar la actualización y haga clic en **Implementar**.
4. Haga clic en la pestaña **Feed** (Alimentación) en el caso para revisar la lista de actividades para la implementación.

## Instalar nuevo software

Instale nuevo software en el activo.

1. En el caso, haga clic en **Primary CI Details** (Detalles de CI de Tanium) y luego en **Software**.
2. Haga clic en **Instalar nuevo software** y revise la lista de software disponible del catálogo de aplicaciones de Tanium. Seleccione los títulos de software que desea instalar. Haga clic en **Siguiente**.
3. Elija si desea reiniciar el punto de enlace después de ejecutar la actualización y haga clic en **Implementar**.
4. Haga clic en la pestaña **Feed** (Alimentación) en el caso para revisar la lista de actividades para la implementación.

## Eliminar software

Desinstale el software del activo.

1. En el caso, haga clic en la pestaña **Primary CI Details** (Detalles de CI de Tanium) y luego en **Software**.
2. Haga clic en **Eliminar software** y revise la lista de software disponible que puede eliminarse del punto final. Seleccione los títulos de software que desea eliminar. Haga clic en **Siguiente**.
3. Elija si desea reiniciar el punto de enlace después de ejecutar la actualización y haga clic en **Implementar**.
4. Haga clic en la pestaña **Feed** (Alimentación) en el caso para revisar la lista de actividades para la implementación.

# Automatice el centro de servicios de TI con flujos

Utilice flujos para automatizar tareas de TI específicas, como la implementación de paquetes o software, en función de un conjunto de condiciones.

## Flujos predeterminados

Los siguientes flujos se incluyen de forma predeterminada con el Centro de servicios de TI. Para editar los flujos desde Configuración, introduzca el  en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Flujos**.

### ITSC - Cerrar casos automáticamente

Una acción activada a las 12:00 de la mañana cierra todas las incidencias y peticiones que se resolvieron en los últimos siete días.

### ITSC - Notificaciones de casos

Acción que se activa cuando un estado cambia en un caso de problema que envía un correo electrónico para notificar a los usuarios sobre casos de incidentes asociados.

### ITSC - Propietario de caso cambiado

Una acción activada cuando se guarda un registro de caso de incidencia o petición. Si el propietario del caso ha cambiado, la acción establece el estado del caso en **Transferido**.

### ITSC - Aprobación de cambio

Una acción activada que se ejecuta después de guardar y enviar un registro de caso de cambio para su aprobación.

### ITSC - Establecer caso como error conocido

Acción que se activa cuando se crea un error conocido que cambia el estado del caso de problema a **Known Problem** (Problema conocido).

### ITSC - Compartir comentarios

Acción que se activa cuando un estado de incidente cambia a resuelto que copia comentarios del incidente resueltos a incidentes asociados.

## Acciones de flujo

Puede crear flujos con las siguientes acciones de flujo cuando se instala IT Service Center:

### **Copiar fuente actual a casos asociados**

Copia los comentarios de la fuente de chat en los casos asociados.

### **Buscar activos principales por usuario**

Devuelve una lista de activos e información básica que enumera la dirección de correo electrónico especificada como usuario principal.

### **Implementar paquete**

Implemente un paquete de tanium en un activo. Este paquete suele incluir un script y un conjunto de archivos que se ejecutan en el activo como una acción de Tanium.

### **Gestionar implementaciones de software**

Instalar, actualizar o eliminar paquetes de software en un activo especificado.

### **Consultar información de activos**

Devolver valores de campo para el activo seleccionado.

### **Buscar software aplicable**

Determine las actualizaciones de software que están disponibles para un conjunto seleccionado de activos.

### **Enviar correo electrónico a propietarios de casos asociados**

Enviar correo electrónico a los propietarios de casos asociados.

## **Crear un flujo de centro de servicios de TI**

1. En Configuración, vaya a **Procesar > flujos de automatización > Nuevo flujo**.
2. Elija el tipo de disparador que desea utilizar para el flujo. Para fines de prueba, elija **Autolaunched Flow (No Trigger)**.
3. Arrastre una acción a su flujo. Haga clic en **Centro de servicio de TI** para ver las acciones disponibles.

## **Más información**

[Automatice sus procesos empresariales: Flujos](#)

# Maximizar las métricas del centro de servicios de TI

En la siguiente tabla se enumeran los factores que contribuyen a por qué las métricas podrían no estar cumpliendo sus objetivos y las medidas correctivas que puede tomar.

## Tiempo medio de resolución (MTTR)

El tiempo medio hasta la resolución por propietario del caso se incluye como un informe en el Centro de servicio de TI. En el menú Centro de servicio de TI, haga clic en **Informes > ITSC - Tiempo medio de resolución**.

| Factor contribuyente                     | Acciones correctoras                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Gravedad no capturada                    | <ul style="list-style-type: none"><li>• Capture la gravedad y considere todos los tickets en conjunto para obtener la imagen más completa del éxito general del programa.</li><li>• Separe el MTTR por gravedad para obtener una visión más específica del rendimiento del programa ITSM.</li></ul>                                                                                                                                                                                                                     |
| No proceso de incidentes críticos        | <p>Un incidente crítico afecta a sitios o infraestructuras clave que tienen efectos en una organización.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Señale los incidentes críticos en el Centro de servicios de TI y realice un seguimiento de los incidentes críticos como una métrica separada. Si no realiza el seguimiento de incidentes críticos como una métrica separada, se contabilizan en los mismos buckets que otros incidentes que, aunque impactan, no afectan a la organización en tal grado.</li></ul> |
| Alineación de objetivos poco clara       | <p>Establecer objetivos claros que comprendan todas las partes interesadas clave de TI ayudará a establecer un sentido de propósito compartido. La planificación estratégica es importante para el éxito de un programa ITSM porque proporciona el porqué detrás del cómo. Si una organización desea gestionar el MTTR, es importante comprender por qué es un objetivo importante y cómo beneficiará a la organización.</p>                                                                                            |
| La estructura de propiedad no está clara | <ul style="list-style-type: none"><li>• Cree un gráfico RACI.</li><li>• Establecer comunicaciones claras sobre qué partes interesadas son responsables del seguimiento y la reducción del MTTR.</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |

## Tasa de cumplimiento de SLA

| Factor contribuyente              | Acciones correctoras                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|-----------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| No SLA                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Establecer objetivos formales de nivel de servicio (SLO) entre TI y las partes interesadas del negocio.</li> <li>• Medir el cumplimiento de los SLO.</li> <li>• Destilar los SLO para SLA que puedan ser acordados tanto por las partes interesadas de TI como de negocio.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                        |
| Los SLA son demasiado amplios     | <p>Los SLA amplios pueden crear una imagen sesgada del éxito del programa ITSM.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Establezca SLA para tener en cuenta la gravedad, el impacto y el tipo de trabajo que se está realizando.</li> <li>• Personalice los SLA para equipos individuales en función de las variaciones de procesos y las necesidades organizativas, para informes más detallados y alineación de los objetivos con la experiencia del empleado.</li> </ul>                                                                                      |
| Los SLA no se aplican/ ejecutable | <p>Sin ningún mecanismo para determinar el cumplimiento y remediar el incumplimiento, la tasa de cumplimiento de SLA puede convertirse en una métrica sin necesidad de cambios o mejoras.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Establecer revisiones periódicas de SLA con todas las partes interesadas clave. Debatir el cumplimiento de los requisitos actuales y los requisitos y objetivos continuos.</li> <li>• Revisar, revisar y refinar las métricas para confirmar que los objetivos son alcanzables y reflejan el estado actual de ITSM.</li> </ul> |

## Comprobantes resueltos automáticamente

| Factor contribuyente                          | Acciones correctoras                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-----------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| División de responsabilidades poco clara      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Establezca un gráfico RACI acordado y una formación adecuada para asegurarse de que los grupos adecuados tomen las medidas adecuadas. Es posible que se asignen diferentes acciones a Service Desk y a los equipos de resolución individuales para que adopten en los puntos de enlace. Consulte el <a href="#">Gráfico de RACI en la página 11</a>.</li> </ul> |
| Riesgo observado al tomar medidas automáticas | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Registrar los cambios realizados en los puntos finales en los tickets de incidente.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Falta de gestión de cambios sólida            | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comience a trabajar en un proceso de gestión de cambios para evitar que se realicen cambios sin registro.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                            |
| Requisitos de auditoría                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Determinar los requisitos de auditoría y crear flujos de trabajo del Centro de servicios de TI en torno a la captura de la información adecuada.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                     |

## Acciones implementadas a partir de los tickets

| Factor contribuyente                     | Acciones correctoras                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| División de responsabilidades poco clara | <ul style="list-style-type: none"><li>• Establezca un gráfico RACI acordado y una formación adecuada para asegurarse de que los grupos adecuados tomen las medidas adecuadas. Es posible que se asignen diferentes acciones a Service Desk y a los equipos de resolución individuales para que adopten en los puntos de enlace. Consulte el <a href="#">Gráfico de RACI en la página 11</a>.</li></ul>                                                |
| Preocupación por el impacto adverso      | <ul style="list-style-type: none"><li>• La creación de pasos de confirmación en el flujo de trabajo para confirmar que la acción seleccionada no causa un impacto adverso en los puntos de enlace.</li><li>• Utilice las capacidades de tano para revertir los cambios que terminan teniendo un impacto adverso. Los cambios se registran y se examinan, minimizando el riesgo y proporcionando un mecanismo para revertir si es necesario.</li></ul> |
| Falta de gestión de cambios sólida       | <ul style="list-style-type: none"><li>• Registrar los cambios realizados en los puntos finales en los tickets de incidente.</li><li>• Comience a trabajar en un proceso de gestión de cambios para evitar que se realicen cambios sin registro.</li></ul>                                                                                                                                                                                             |
| No base de datos de CMDB/activos         | <ul style="list-style-type: none"><li>• Cree tickets que identifiquen los terminales afectados y las medidas adoptadas para preservar la información en ausencia de una base de datos de activos o CMDB.</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                    |
| Requisitos de auditoría                  | <ul style="list-style-type: none"><li>• Determinar los requisitos de auditoría y crear flujos de trabajo del Centro de servicios de TI en torno a la captura de la información adecuada.</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                    |



# IT Service Center Guida alla gestione

Versione 1.17.0

settembre 01, 2021

*Le informazioni contenute nel presente documento sono soggette a modifiche senza preavviso. Inoltre, le informazioni inserite nel suddetto documento sono fornite “così come sono” e sono ritenute accurate, ma sono presentate senza garanzia di alcun tipo, espressa o implicita, ad eccezione di quanto previsto nei termini e condizioni di vendita per i clienti di Tanium. Fatto salvo quanto diversamente previsto, Tanium non si assume alcuna responsabilità e in nessun caso Tanium o i suoi fornitori saranno responsabili per danni indiretti, speciali, consequenziali o incidentali, inclusi, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, la perdita di profitti o danni ai dati derivanti dall'uso o dall'incapacità di utilizzare il presente documento, anche se Tanium Inc. è stata informata della possibilità di tali danni.*

*Gli indirizzi IP utilizzati nel presente documento non sono intesi come indirizzi effettivi. Eventuali esempi, output di visualizzazione dei comandi, diagrammi della topologia di rete e altre figure incluse in questo documento sono mostrati solo per fini illustrativi. Qualsiasi utilizzo degli indirizzi IP effettivi nel contenuto illustrativo è involontario e casuale.*

*Visitare il sito <https://docs.tanium.com> per la documentazione più aggiornata sui prodotti Tanium.*

*La presente documentazione può fornire accesso o informazioni riguardanti contenuti, prodotti (inclusi hardware e software) e servizi forniti da terzi (“Articoli di terzi”). In relazione ai suddetti Articoli di terzi, Tanium Inc. e le sue affiliate (i) non sono responsabili di tali articoli e declinano espressamente ogni garanzia e responsabilità di qualsiasi tipo relativa ai suddetti Articoli di terzi, inoltre (ii) non saranno responsabili di eventuali perdite, costi o danni arrecati a causa dell'accesso o dell'uso di tali Articoli di terzi, salvo ove diversamente stabilito in un accordo applicabile tra l'utente e Tanium.*

*Inoltre, la suddetta documentazione non richiede né contempla l'uso o la combinazione di prodotti Tanium con particolari Articoli di terzi, né Tanium né le sue affiliate avranno alcuna responsabilità per qualsiasi violazione dei diritti di proprietà intellettuale causata da tale combinazione. L'utente, e non Tanium, è responsabile di stabilire che qualsiasi combinazione di Articoli di terzi con prodotti Tanium sia appropriata e non provochi la violazione di alcun diritto di proprietà intellettuale di terzi.*

*Tanium si impegna a rispettare i più elevati standard di accessibilità, per rendere più intuitiva l'interazione con il software Tanium e accelerare i tempi per ottenere un buon esito. Per garantire elevati standard di accessibilità, Tanium è conforme alle normative federali statunitensi, in particolare alla Sezione 508 della Legge di riabilitazione del 1998. Per molti anni abbiamo condotto valutazioni sull'accessibilità di terze parti nel corso dello sviluppo del prodotto e, più recentemente, a settembre 2019, è stato completato un audit completo rispetto agli standard WCAG 2.1/VPAT 2.3 per tutti i principali moduli del prodotto. Tanium può rendere disponibili i rapporti VPAT modulo per modulo nell'ambito di una più ampia procedura di pianificazione delle soluzioni per qualsiasi cliente o potenziale cliente.*

*Man mano che i nuovi prodotti e le nuove funzionalità vengono continuamente forniti, Tanium eseguirà dei test per identificare potenziali lacune in conformità con le linee guida di accessibilità. Tanium si impegna a compiere ogni sforzo possibile per colmare eventuali lacune il più rapidamente possibile, data la gravità del problema e la portata delle modifiche. Questi obiettivi sono presi in considerazione nel programma di fornitura continua delle funzionalità e delle versioni con le nostre risorse esistenti.*

*Tanium accoglie i consigli dei clienti per rendere accessibili le soluzioni in base ai moduli Tanium e ai requisiti tecnologici di assistenza. I requisiti di accessibilità sono importanti per la comunità dei clienti Tanium, e ci impegniamo a dare priorità a questi sforzi di conformità come parte integrante della nostra tabella di marcia complessiva sui prodotti. Tanium mantiene la trasparenza sui propri progressi e traguardi, inoltre accoglie con favore qualsiasi ulteriore domanda o discussione su questo lavoro. Contattare il rappresentante di vendita, inviare un'email all'assistenza Tanium all'indirizzo [support@tanium.com](mailto:support@tanium.com), oppure inviare un'email a [accessibility@tanium.com](mailto:accessibility@tanium.com) per ulteriori domande.*

*Tanium è un marchio registrato da Tanium, Inc. negli Stati Uniti e in altri Paesi. I marchi commerciali di terze parti menzionati appartengono ai rispettivi proprietari.*

*© 2021 Tanium Inc. Tutti i diritti riservati.*

# Indice

---

|                                                                     |           |
|---------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>Informazioni su questa documentazione</b>                        | <b>9</b>  |
| <b>Panoramica dell'IT Service Center</b>                            | <b>10</b> |
| Gestire i casi e intraprendere azioni                               | 10        |
| Gestione dei dati degli asset in tempo reale in CMDB                | 10        |
| Elementi di configurazione                                          | 10        |
| Classi elemento di configurazione                                   | 11        |
| Tanium as a Service                                                 | 11        |
| Panoramica di Work.com                                              | 11        |
| Riguardo a Employee Workspace                                       | 11        |
| Maggiori informazioni                                               | 11        |
| Informazioni su Employee Concierge                                  | 11        |
| Maggiori informazioni                                               | 11        |
| Lingue supportate                                                   | 12        |
| <b>Avere successo con IT Service Center</b>                         | <b>13</b> |
| Fase 1: Acquisire efficacia organizzativa                           | 13        |
| Fase 2: Configurazione del provider di identità Tanium as a Service | 13        |
| Fase 3: Configurazione delle impostazioni della piattaforma TaaS    | 14        |
| Fase 4: Configurare le eccezioni di sicurezza client                | 14        |
| Fase 5: Implementazione di Tanium Client                            | 14        |
| Fase 6: Configurare un gruppo di utenti in Tanium                   | 14        |
| Fase 7: Installazione di IT Service Center                          | 14        |
| Fase 8: Connettere IT Service Center a Tanium as a Service          | 14        |
| Fase 9: Configurazione di utenti e autorizzazioni in Salesforce     | 14        |
| Fase 10: Aggiornare configurazioni Salesforce                       | 15        |
| Fase 11: Amministrazione IT Service Center                          | 15        |
| <b>Configurazione di Tanium per l'IT Service Center</b>             | <b>16</b> |
| Prerequisiti                                                        | 16        |

---

---

|                                                                                      |           |
|--------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| Configurazione del provider SAML identity per Tanium as a Service .....              | 16        |
| Maggiori informazioni .....                                                          | 16        |
| Configurazione delle impostazioni della piattaforma in TaaS .....                    | 16        |
| Configurare le eccezioni di sicurezza client .....                                   | 17        |
| Implementazione di Tanium Client .....                                               | 17        |
| Maggiori informazioni .....                                                          | 18        |
| Configurare il gruppo di utenti IT Service Center .....                              | 18        |
| Maggiori informazioni .....                                                          | 18        |
| Configurare autorizzazioni Tanium .....                                              | 18        |
| Configurare le istanze di sviluppo e QA per l'IT Service Center .....                | 19        |
| <b>Installazione di IT Service Center .....</b>                                      | <b>20</b> |
| Edizioni richieste .....                                                             | 20        |
| Autorizzazioni dell'utente .....                                                     | 20        |
| Prima di iniziare .....                                                              | 20        |
| Installazione del pacchetto IT Service Center .....                                  | 21        |
| Verificare l'installazione e la configurazione automatica di IT Service Center ..... | 23        |
| <b>Aggiornare IT Service Center .....</b>                                            | <b>26</b> |
| Prima di iniziare .....                                                              | 26        |
| Installazione di IT Service Center .....                                             | 26        |
| Aggiornare Tanium as a Service (TaaS) .....                                          | 26        |
| Aggiornare configurazioni da 1.6 a 1.17 .....                                        | 26        |
| Aggiornare il layout della pagina del caso richiesta incidente .....                 | 26        |
| Aggiornare il layout della pagina Change Case (Caso di modifica) .....               | 27        |
| Aggiornare il layout della pagina caso problema .....                                | 27        |
| Disattivare le regola di convalida Status_Closed .....                               | 28        |
| Aggiornare lo stato del caso di modifica .....                                       | 28        |
| Rivedere e assegnare le autorizzazioni utente .....                                  | 28        |
| <b>Connessione a Tanium as a Service .....</b>                                       | <b>29</b> |
| Aggiungere TaaS come sito remoto .....                                               | 29        |
| Connettersi a TaaS da Salesforce .....                                               | 29        |

---

|                                                                                                                      |           |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| Autenticazione dell'utente del servizio .....                                                                        | 29        |
| Autenticazione dell'utente corrente .....                                                                            | 30        |
| Configurazione della sincronizzazione dei dati Tanium .....                                                          | 30        |
| Configurare la sincronizzazione dei dati CMDB .....                                                                  | 31        |
| <b>Configurazione di Salesforce per l'IT Service Center .....</b>                                                    | <b>32</b> |
| Assegnazione delle autorizzazioni all'IT Service Center .....                                                        | 32        |
| Ecco gli utenti tipo del Centro servizi IT .....                                                                     | 32        |
| Aggiungere utenti all'IT Service Center .....                                                                        | 33        |
| Aggiornare profili predefiniti .....                                                                                 | 33        |
| Aggiornare set di autorizzazioni .....                                                                               | 33        |
| Creare e assegnare autorizzazioni dell'utente in Salesforce .....                                                    | 33        |
| Gruppi di autorizzazioni dell'IT Service Center .....                                                                | 37        |
| Gruppi di set di autorizzazioni IT Service Center .....                                                              | 39        |
| Utente dell'IT Service Center .....                                                                                  | 39        |
| Amministratore dell'IT Service Center .....                                                                          | 39        |
| Responsabile configurazione dell'IT Service Center .....                                                             | 39        |
| Aggiornare configurazioni Salesforce .....                                                                           | 40        |
| Assegnazione delle tipologie di casistiche alle pagine delle casistiche straordinarie .....                          | 40        |
| Modificare le pagine delle casistiche straordinarie per aggiungere dettagli CI personalizzati .....                  | 40        |
| Aggiungere azioni rapide alle pagine dei casi per creare informazioni su errori noti e conoscenza del servizio ..... | 41        |
| Aggiungere pulsanti alle pagine dei casi per creare informazioni su errori noti e conoscenza del servizio .....      | 42        |
| Personalizzare il layout della pagina asset .....                                                                    | 42        |
| Rimuovere pulsanti dal layout della pagina asset .....                                                               | 43        |
| Aggiungere un nuovo pulsante elemento di configurazione alla pagina di visualizzazione dell'elenco degli asset ..... | 43        |
| Aggiungere il pulsante nuovo elemento di configurazione al layout di ricerca dell'asset .....                        | 43        |
| Creare la categoria della richiesta dell'incidente per il dipendente Concierge .....                                 | 43        |
| Aggiungere i valori dell'elenco di selezione per la categoria della richiesta .....                                  | 43        |
| Aggiungere un'azione rapida a Contact object (Oggetto del contatto) .....                                            | 44        |
| Aggiungere il tipo di metadati personalizzato per la categoria della richiesta dell'incidente .....                  | 44        |

---

|                                                                                                                 |           |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| Impostazione dell'e-mail per la creazione automatica delle richieste .....                                      | 45        |
| Impostare classe Apex personalizzata .....                                                                      | 45        |
| Creare un servizio e-mail .....                                                                                 | 45        |
| Impostazione dell'indirizzo e-mail .....                                                                        | 45        |
| Maggiori informazioni .....                                                                                     | 46        |
| Creazione di flussi di lavoro di pubblicazione per errori noti e conoscenza del servizio .....                  | 46        |
| (Facoltativo) Personalizzare le attività principali, le code, le regole di assegnazione e le approvazioni ..... | 46        |
| <b>Gestire l'IT Service Center .....</b>                                                                        | <b>48</b> |
| Visualizzazione e personalizzazione del pannello di controllo dell'agente IT .....                              | 48        |
| Visualizzazione del pannello di controllo dell'agente IT .....                                                  | 48        |
| Personalizzazione del pannello di controllo dell'agente IT .....                                                | 48        |
| Aggiornare le impostazioni di gestione delle modifiche .....                                                    | 49        |
| Autorizzazioni dell'utente .....                                                                                | 49        |
| Personalizzare il calendario delle modifiche .....                                                              | 49        |
| Personalizzare i punteggi di rischio .....                                                                      | 49        |
| Gestire elementi di configurazione CMDB .....                                                                   | 51        |
| Autorizzazioni dell'utente .....                                                                                | 51        |
| Visualizzazione degli elementi di configurazione .....                                                          | 51        |
| Visualizzazione delle classi elemento di configurazione .....                                                   | 51        |
| Creare elementi di configurazione personalizzati .....                                                          | 51        |
| (Facoltativo) Modificare i modelli di caso .....                                                                | 52        |
| Personalizzare i modelli standard .....                                                                         | 52        |
| Creazione di modelli di caso personalizzati .....                                                               | 52        |
| Impostare modelli predefiniti .....                                                                             | 53        |
| (Facoltativo) Configurare le associazioni .....                                                                 | 53        |
| Automatizzazione dell'IT Service Center con i flussi .....                                                      | 53        |
| Flussi predefiniti .....                                                                                        | 53        |
| Azioni di flusso .....                                                                                          | 54        |
| Creare un flusso dell'IT Service Center .....                                                                   | 55        |
| Maggiori informazioni .....                                                                                     | 55        |

---

---

|                                                  |           |
|--------------------------------------------------|-----------|
| Visualizzazione dei messaggi di registro .....   | 55        |
| Configurazione dell'accesso .....                | 55        |
| Visualizzazione delle azioni di un caso .....    | 55        |
| Visualizzazione delle registrazioni di log ..... | 56        |
| Esempio .....                                    | 56        |
| <b>Riferimento: Layout del caso .....</b>        | <b>57</b> |
| Incidente .....                                  | 57        |
| Incidente grave .....                            | 58        |
| Modifica .....                                   | 59        |
| Problema .....                                   | 60        |



# Informazioni su questa documentazione

Questo documento è per la versione 1.17.0.

Per scaricare la guida alla gestione e la guida utente dell'IT Service Center, vedere la [documentazione dell'IT Service Center](#).

# Panoramica dell'IT Service Center

Grazie a IT Service Center, è possibile semplificare le operazioni di supporto informatico consolidando le attività e le richieste IT in un'unica posizione.

Disponibile in: Esperienza straordinaria

Disponibile in: Edizioni **Enterprise** e **Illimitata**

IT Service Center è disponibile come licenza aggiuntiva.

## Gestire i casi e intraprendere azioni

Gli agenti IT possono risolvere le richieste di assistenza più rapidamente, implementando azioni comuni senza uscire da IT Service Center. Queste azioni includono:

- revisione delle prestazioni;
- conclusione dei processi;
- avvio o arresto dei servizi di sistema;
- riavvio del computer;
- installazione, aggiornamento o rimozione del software;

Ad esempio, se un utente apre una richiesta di assistenza che richiede un aggiornamento software, con pochi clic l'agente IT può implementare l'aggiornamento nella risorsa dell'utente direttamente dall'IT Service Center. Possono anche creare un'implementazione che invia lo stesso aggiornamento software ad altri asset, riducendo la possibilità di aprire richieste doppie da altri utenti per lo stesso problema.

## Gestione dei dati degli asset in tempo reale in CMDB

Utilizzare l'integrazione del database di gestione della configurazione (CMDB) da Tanium con IT Service Center per gestire e archiviare elementi di configurazione o componenti in tempo reale relativi ai servizi IT. Gli elementi di configurazione (Configuration items, CI) sono componenti che devono essere gestiti per fornire un servizio IT. Grazie alla definizione di una fonte centrale di verità per i CI, gli agenti IT e i responsabili di configurazione possono migliorare la gestione dei servizi, ridurre il tempo dedicato alla gestione delle modifiche e migliorare audit, sicurezza e conformità.

### Elementi di configurazione

Un elemento di configurazione è associato a un asset, è governato dall'IT e viene utilizzato per un servizio IT.

Un elemento di configurazione può essere un CI gestito da Tanium o un CI personalizzato Tanium. I CI gestiti da Tanium sono un asset in cui è installato il client Tanium. Le informazioni sui CI gestiti da Tanium provengono dal servizio CMDB in Tanium. È possibile creare CI personalizzati Tanium in Salesforce per CI aggiuntivi che non sono stati trovati in Tanium e che vengono sincronizzati con il CMDB su base regolare.

## Classi elemento di configurazione

Una classe di elementi di configurazione è una categorizzazione predefinita per un elemento di configurazione proveniente da Tanium, ad esempio un tipo di dispositivo (laptop, server).

## Tanium as a Service

La possibilità di intraprendere azioni sui computer degli utenti finali è consentita da una connessione dell'IT Service Center con Tanium as a Service (TaaS).

La piattaforma Tanium offre visibilità e controllo degli endpoint. In Tanium, un endpoint rappresenta qualsiasi computer o server su cui è possibile installare ed eseguire il servizio client di Tanium. In risposta alle query standard o ad hoc, in pochi secondi Tanium può rilevare e segnalare in tempo reale i dati statici e dinamici relativi all'endpoint. Oltre a ottenere dati sugli endpoint, è possibile implementare operazioni per gestire e proteggere l'ambiente.

Le operazioni nell'IT Service Center sono gestite da chiamate API a TaaS, che includono i moduli Tanium™ Discover, Tanium™ Deploy e Tanium™ Performance. I dati selezionati sugli endpoint Tanium vengono archiviati in Salesforce come oggetti asset. Per visualizzare le informazioni sugli endpoint gestiti da Tanium in Salesforce, è possibile visualizzarli come asset.

## Panoramica di Work.com

IT Service Center fa parte della suite di soluzioni Work.com. Work.com è la piattaforma completa per i dipendenti nel mondo del lavoro da qualsiasi luogo nel mondo. Work.com è basato sulla piattaforma Salesforce e consente ai dipendenti di avere successo ovunque si trovino.

Quando si acquista IT Service Center, si ottiene anche Employee Workspace e Employee Concierge. Questi prodotti consentono ai dipendenti di aprire casi che vengono inviati agli agenti in IT Service Center.

### Riguardo a Employee Workspace

Con Employee Workspace, è possibile offrire ai propri dipendenti un'esperienza integrata e consentirgli di lavorare in modo produttivo e collaborativo. Employee Workspace fornisce un hub centrale per strumenti e risorse di cui i vostri dipendenti hanno bisogno per lavorare da qualsiasi luogo.

MAGGIORI INFORMAZIONI

[Documenti Work.com: Employee Workspace](#)

### Informazioni su Employee Concierge

Employee Concierge è un'estensione di Employee Workspace che include una knowledge base ricercabile e un sistema di ticketing, in modo che i dipendenti possano trovare soluzioni e ottenere assistenza quando ne hanno bisogno.

MAGGIORI INFORMAZIONI

[Documenti Work.com: Employee Concierge](#)

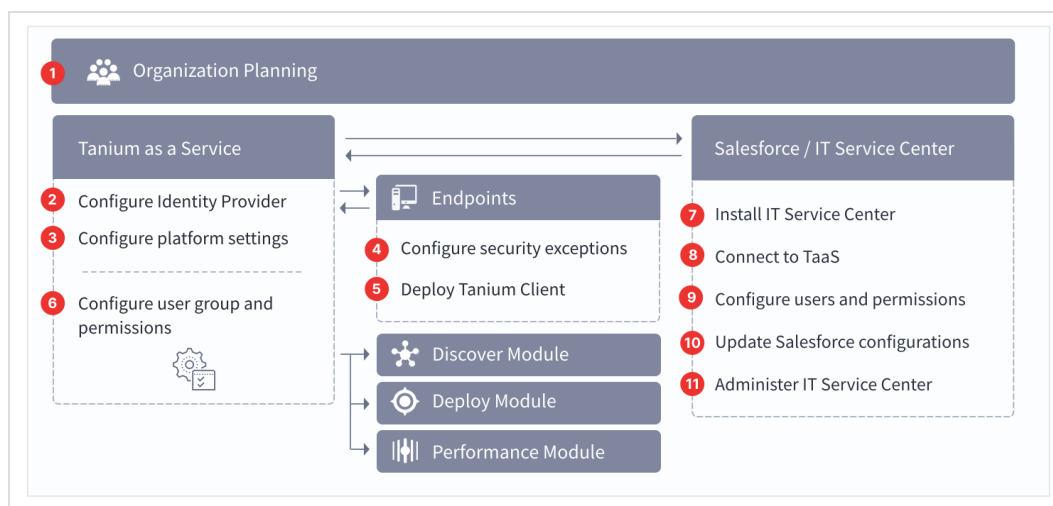
## Lingue supportate

L'interfaccia utente dell'IT Service Center è tradotta nelle seguenti lingue:

- Cinese - semplificato: zh\_CN
- Cinese - Tradizionale: zh\_TW
- Olandese: nl
- Francese: fr
- Tedesco: de
- Italiano: it
- Giapponese: ja
- Coreano: ko
- Portoghese (Brasile): pt\_BR
- Spagnolo: es

# Avere successo con IT Service Center

Seguendo queste migliori pratiche è possibile ottenere il massimo valore e il massimo successo con IT Service Center. Questi passaggi sono in linea con i principali parametri di riferimento: Mean Time to Resolve, SLA Compliance Rate, Tickets Automatically Resolved, Actions Taken From Tickets (Tempo medio di risoluzione (MTTR), tasso di conformità SLA, ticket risolti automaticamente e azioni intraprese a seguito di un ticket).



## Fase 1: Acquisire efficacia organizzativa

Completate le fasi chiave della governance organizzativa per massimizzare il valore di IT Service Center. Per ulteriori informazioni su ciascuna attività, consultare la [Guida utente di IT Service Center](#).

☐ Sviluppare un processo di gestione delle modifiche dedicato.

☐ Stabilire ruoli e responsabilità distinti in un grafico RACI.

☐ Convalidare l'allineamento organizzativo interfunzionale.

☐ Tracciare metriche operative.

## Fase 2: Configurazione del provider di identità Tanium as a Service

☐ Scegliere e configurare il provider di identità conforme a SAML 2.0 per Tanium as a Service (TaaS). Vedere [Configurazione del provider SAML identity per Tanium as a Service a pagina 16](#).

## Fase 3: Configurazione delle impostazioni della piattaforma TaaS

- ☐ Configurare le impostazioni della piattaforma. Vedere [Configurazione delle impostazioni della piattaforma in TaaS a pagina 16](#).

## Fase 4: Configurare le eccezioni di sicurezza client

- ☐ Configurare le eccezioni di sicurezza del client. Vedere [Configurare le eccezioni di sicurezza client a pagina 17](#).

## Fase 5: Implementazione di Tanium Client

- ☐ Installare il client Tanium sui qualsiasi computer che si desidera gestire con IT Service Center. Vedere [Implementazione di Tanium Client a pagina 17](#).

## Fase 6: Configurare un gruppo di utenti in Tanium

- ☐ Configurare un gruppo di utenti su TaaS per gli utenti dell'agente ITSC dell'IT Service Center. Vedere [Configurare il gruppo di utenti IT Service Center a pagina 18](#).

## Fase 7: Installazione di IT Service Center

- ☐ Utilizzare il programma di installazione Work.com per installare e completare automaticamente alcune configurazioni per il pacchetto gestito di IT Service Center. Vedere [Installazione di IT Service Center a pagina 20](#). Se si esegue l'aggiornamento da una versione precedente, sono necessari ulteriori passaggi manuali per aggiornare i layout di pagina. Vedere [Aggiornare IT Service Center a pagina 26](#).

## Fase 8: Connettere IT Service Center a Tanium as a Service

- ☐ In IT Service Center, connettersi a Tanium as a Service (TaaS) per estrarre informazioni e operare sui dispositivi dell'utente finale con l'IT Service Center. Vedere [Connessione a Tanium as a Service a pagina 29](#).

## Fase 9: Configurazione di utenti e autorizzazioni in Salesforce

- ☐ Consente di gestire le configurazioni dell'IT Service Center, ad esempio il pannello di controllo, le impostazioni di

modifica e gli elementi CMDB. Vedere [Assegnazione delle autorizzazioni all'IT Service Center a pagina 32](#).

## Fase 10: Aggiornare configurazioni Salesforce

☐ Aggiornare i layout delle pagine e le pagine di registrazione straordinarie per supportare le funzioni dell'IT Service Center. Vedere [Aggiornare configurazioni Salesforce a pagina 40](#).

☐ Creazione di flussi di lavoro di pubblicazione per errori noti e conoscenza del servizio. Vedere [Creazione di flussi di lavoro di pubblicazione per errori noti e conoscenza del servizio a pagina 46](#).

## Fase 11: Amministrazione IT Service Center

☐ Tenere traccia delle metriche dell'IT Service Center sul pannello di controllo. Vedere [Visualizzazione e personalizzazione del pannello di controllo dell'agente IT a pagina 48](#).

☐ Aggiornare le impostazioni di gestione delle modifiche, che includono le impostazioni del calendario e i calcoli del punteggio di rischio. Vedere [Aggiornare le impostazioni di gestione delle modifiche a pagina 49](#).

☐ Aggiungere elementi di configurazione. Per impostazione predefinita, gli elementi di configurazione vengono importati dal servizio CMDB ospitato in TaaS, ma è possibile aggiungere altri elementi di configurazione sincronizzati tra Salesforce e CMDB. Vedere [Gestire elementi di configurazione CMDB a pagina 51](#).

# Configurazione di Tanium per l'IT Service Center

I dettagli sull'utente amministratore iniziale per Tanium as a Service (TaaS) sono inclusi in un'e-mail di benvenuto. Per utilizzare IT Service Center, configurare un provider di identità per l'istanza TaaS, assegnare le autorizzazioni dell'utente agli agenti IT e installare il client Tanium sui computer che si desidera gestire.

## Prerequisiti

- URL TaaS e informazioni di accesso ricevute quando è stato acquistato IT Service Center
- URL organizzazione Salesforce
- Elenco degli indirizzi e-mail degli utenti degli agenti IT (necessario per l'integrazione con IT Service Center)

## Configurazione del provider SAML identity per Tanium as a Service

È necessario configurare uno dei seguenti provider di identità conformi a SAML 2.0 con l'istanza TaaS:

- [General](#)
- [OneLogin](#)
- [Auth0](#)
- [Configuring Azure AD for TaaS](#)
- [Configuring Okta for TaaS](#)
- [Configuring AD FS for TaaS](#)
- [Configuring Oracle Identity Cloud Service for TaaS](#)
- [Configuring PingFederate for TaaS](#)
- [Configuring Google Cloud Identity for TaaS](#)
- [Configuring Salesforce for TaaS](#)

Maggiori informazioni

[Guida di Tanium as a Service Deployment: Come iniziare](#)

## Configurazione delle impostazioni della piattaforma in TaaS

Abilitare le connessioni da Tanium all'istanza Salesforce.



1. Dall'istanza TaaS (connessa come amministratore), fare clic su **Administration > Platform Settings** (Amministrazione - Impostazioni piattaforma).
2. Per **Trusted Auth Origins** (Origini di autenticazione attendibili), immettere l'indirizzo Salesforce ITSC URL org (esempio: `https://yoursite.lightning.force.com`). Se si dispone di più ambienti, è possibile utilizzare un elenco di URL separati da virgole.
3. Fare clic su **Save** (Salva).

## Configurare le eccezioni di sicurezza client

- Consente di configurare le policy del firewall per aprire le porte **17472** e **17486** per il traffico Tanium, con regole basate su TCP anziché su identità dell'applicazione.
- Configurare la comunicazione aperta sulle porte **17472** e **17486** su tutti gli endpoint, in modo che possano comunicare tra loro oltre che con TaaS.
- Configurare le eccezioni con qualsiasi software di sicurezza sugli endpoint, come gli strumenti antivirus, per impedire che lo strumento esegua la scansione del processo Tanium e interferisca con le attività del client Tanium.

## Implementazione di Tanium Client

Per abilitare l'istanza Tanium as a Service (TaaS) per comunicare con gli endpoint, installare il client Tanium sui sistemi Windows, Mac e Linux che si desidera gestire.

Anche se è possibile completare questo passaggio più avanti nel processo di configurazione, se si procede con le fasi di configurazione senza alcun client Tanium installato, gli errori vengono visualizzati nell'istanza TaaS e nessun asset viene visualizzato nell'IT Service Center.

Per iniziare a installare e implementare Tanium Client, consultare la documentazione di Tanium. È possibile utilizzare qualsiasi strumento di distribuzione software per implementare il client Tanium, incluso Tanium.

Se si dispone già di uno strumento per le distribuzioni software, è consigliabile utilizzare tale strumento per le implementazioni iniziali del client Tanium.

Dopo aver installato il client Tanium sugli asset e aver generato il rapporto sull'istanza TaaS, è possibile iniziare a visualizzare le informazioni sugli asset, gestire le prestazioni e implementare il software sugli endpoint dall'interno dell'IT Service Center.

Dopo aver implementato alcuni client Tanium, è possibile utilizzare Tanium Discover per cercare dispositivi non gestiti e determinare se nell'ambiente sono presenti altri endpoint che richiedono l'installazione del client Tanium. Per ulteriori informazioni, consultare

Per migliorare il rilevamento, implementare il client Tanium su alcuni endpoint prima di procedere con la configurazione.

Maggiori informazioni

[Guida utente di Tanium Client Management: Download di Tanium Client](#)

[Guida utente di Tanium Discover](#)

## Configurare il gruppo di utenti IT Service Center

Configurare un gruppo di utenti su Tanium per gli utenti dell'agente ITSC dell'IT Service Center. Per ulteriori informazioni sulla creazione di gruppi di utenti e sull'assegnazione di utenti, consulta la documentazione Tanium.

È necessario fornire l'accesso all'utente elencato come Primary Tanium Admin Username (Nome utente amministratore principale Tanium) nell'e-mail di benvenuto di Tanium. L'amministratore principale Tanium è l'unico utente creato durante il processo di provisioning. È possibile creare più utenti in Tanium con questo utente o altri utenti delegati.

1. Nell'istanza Tanium as a Service, creare un gruppo di utenti **Agenti ITSC**.
2. Assegnare i seguenti ruoli al gruppo di utenti:
  1. Utente gateway API
  2. Operatore di Deploy
  3. Operatore di Discover
  4. Interazione con l'utente di alimentazione
  5. Operatore di Performance
3. Assegnare degli utenti al gruppo di utenti **ITSC Agents** (Agenti ITSC). L'indirizzo e-mail degli utenti deve essere identico agli indirizzi e-mail degli utenti in IT Service Center. Salvare le modifiche.

Maggiori informazioni

[Guida utente della console Tanium: Gestione dei gruppi di utenti](#)

## Configurare autorizzazioni Tanium

È possibile impostare le autorizzazioni in Tanium per consentire solo a determinati utenti di accedere a gruppi di computer, moduli e così via. Ad esempio, se un utente tenta di implementare il software su un computer che si trova in un gruppo di computer a cui non ha accesso, il processo di implementazione non riesce.

Per ulteriori informazioni sulle autorizzazioni Tanium, è possibile consultare [Guida utente della console Tanium: Panoramica RBAC](#).

## Configurare le istanze di sviluppo e QA per l'IT Service Center

È possibile configurare più ambienti Salesforce da utilizzare per lo sviluppo e il controllo qualità (QA) che si connettono a una singola istanza TaaS. Se si impostano più ambienti Salesforce:

- Utilizzare i gruppi di computer in Tanium per identificare gli endpoint che esistono solo negli ambienti di sviluppo e QA. Per ulteriori informazioni, è possibile consultare la [Guida utente della console Tanium: Gestione di gruppi di computer](#).
- Utilizzare il controllo degli accessi basato sui ruoli (RBAC) in Tanium per configurare gli account utente che possono eseguire operazioni solo sugli endpoint assegnati agli ambienti di sviluppo e QA.
- Utilizzare account di amministratore diversi per ogni organizzazione Salesforce per evitare confusione.
- Eseguire il test nelle organizzazioni Dev e QA per confermare la funzionalità prevista prima di trasferirla in produzione.

# Installazione di IT Service Center

Utilizzare il programma di installazione Work.com per installare e completare automaticamente alcune configurazioni per il pacchetto gestito di IT Service Center. Quindi, seguire le istruzioni per completare i passaggi di configurazione post-installazione del manuale.

## Edizioni richieste

|                                                                |
|----------------------------------------------------------------|
| Disponibile in: Esperienza straordinaria                       |
| Disponibile in: Edizioni <b>Enterprise</b> e <b>Illimitata</b> |
| IT Service Center è disponibile come licenza aggiuntiva.       |

## Autorizzazioni dell'utente

| Autorizzazioni dell'utente necessarie   |                                     |
|-----------------------------------------|-------------------------------------|
| Per configurare i pacchetti installati: | Personalizzazione dell'applicazione |

## Prima di iniziare

- Prima di installare IT Service Center, è necessario accedere all'URL dell'organizzazione Salesforce con le credenziali amministrative fornite nell'e-mail di benvenuto.
- Le app Employee Workspace e Employee Concierge devono essere installate per la propria organizzazione Work.com. Per ulteriori informazioni, è possibile consultare la [Guida di Salesforce: Configurazione dell'area di lavoro del dipendente](#) e della [Guida di Salesforce: Preparare e installare Employee Concierge](#).
- Configurare un elenco di autorizzazioni. In caso di restrizioni relative all'indirizzo IP nell'organizzazione o nel profilo, potrebbe essere necessario modificare le impostazioni prima di procedere con l'installazione di questo pacchetto. Verificare che gli indirizzi IP del programma di installazione di Salesforce non rientrino in intervalli limitati, oppure aggiungerli a un elenco di indirizzi consentiti:
  - 18.214.2.206
  - 3.89.46.237
  - 52.201.65.75
  - 52.2.53.142È possibile rimuovere questi indirizzi IP dall'elenco consentiti al termine dell'installazione.
- Eseguire il controllo di preinstallazione per verificare che tutti i prerequisiti siano installati prima di procedere. Se il controllo viene convalidato, procedere con l'installazione.

# Installazione del pacchetto IT Service Center

L'account utilizzato per implementare il pacchetto IT Service Center sarà l'amministratore che è allegato ai campi creati/modificati nell'interfaccia Salesforce.

1. Accedere a questo URL nel browser: <https://install.work.com/products/itsc>

È necessario disporre di una licenza aggiuntiva per IT Service Center da installare nell'organizzazione.

Il servizio di installazione di Salesforce viene utilizzato solo per l'installazione e la configurazione iniziale del pacchetto IT Service Center.

2. Fare clic sul riquadro **IT Service Center**.
3. Fare clic su **Install and Configure IT Service Center** (Installare e configurare l'IT Service Center). Se IT Service Center è già stato installato, è disponibile anche un'opzione per **configurare l'IT Service Center**.
4. Fare clic su **Log In to Start Pre-Install Validation** (Accedere per avviare la convalida pre-installazione).
5. Selezionare il tipo di organizzazione. Inserire il nome utente e la password di Salesforce.
6. Fare clic su **Allow** (Consenti) per eseguire la convalida pre-installazione.
7. Nella casella Connesso a Salesforce, confermare di aver effettuato l'accesso all'organizzazione corretta. *Se la convalida pre-installazione non va a buon fine, utilizzare i messaggi di errore nel programma di installazione per risolvere i problemi e completare i requisiti di pre-installazione nell'organizzazione. Una volta terminato, tornare all'URL del programma di installazione e riprovare.*

8. Rivedere l'elenco delle personalizzazioni effettuate dal programma di installazione nell'organizzazione.

Non cancellare le impostazioni consigliate per gli elementi opzionali.

| Steps                                                                          | Type                                                                                              |          |
|--------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|
| Enable Omni-Channel                                                            | Other                                                                                             | Required |
| Enable Entitlements for Case Milestones                                        | Other                                                                                             | Required |
| Enable Creation of List Settings                                               | Other                                                                                             | Required |
| Enable Translation Workbench                                                   | Other                                                                                             | Required |
| Add Case Status Picklist Values                                                | Other                                                                                             | Required |
| Add Case Origin Picklist Values                                                | Other                                                                                             | Required |
| Add Asset Status Picklist Values                                               | Other                                                                                             | Required |
| Install IT Service Center Managed Package                                      |  Managed Package | Required |
| Create IT Service Center Knowledge extensions                                  | Other                                                                                             | Required |
| Create IT Service Center Permission Sets and Permission Set Groups             | Other                                                                                             | Required |
| Deploy Case Layouts                                                            | Other                                                                                             | Required |
| Enable Path Assistant for Case                                                 | Other                                                                                             | Required |
| Deploy Case Management Queues and Change Approval Board (CAB) Approval Process | Other                                                                                             | Required |
| Grant access to IT Service Center Reports and Dashboards                       | Other                                                                                             | Optional |
| Run Migration Job                                                              | Other                                                                                             | Required |
| Add Case Template Type Picklist Values                                         | Other                                                                                             | Required |

9. Fare clic su **Install** (Installa). Fare clic su **Confirm** (Conferma) per accettare le condizioni d'uso. Durante l'installazione, all'utente vengono assegnate le autorizzazioni alla gestione dell'App IT Service Center, necessarie per configurare e gestire l'organizzazione.
10. Fare clic su View Org (Visualizza organizzazione) per tornare all'istanza Salesforce dopo il completamento dell'installazione.
11. Per verificare l'installazione, cercare **IT Service Center** nell'app launcher.
12. Se viene visualizzato un avviso: `Current User Authentication token is missing` (Il token di autenticazione dell'utente corrente è mancante), è possibile ignorare l'avviso e risolverlo quando si configura la connessione a TaaS.

Seguire le istruzioni degli argomenti della Guida di Salesforce, per completare la configurazione post-installazione.

Il servizio di installazione di Salesforce è disponibile in inglese, giapponese, francese, tedesco, spagnolo e olandese.

# Verificare l'installazione e la configurazione automatica di IT Service Center

Scoprire cosa viene personalizzato nell'organizzazione durante l'installazione dei pacchetti dell'IT Service Center. Per verificare questi elementi di configurazione, andare su **Setup** (Configurazione) nella propria organizzazione Salesforce.

| Nome della fase di installazione                                    | Cosa fa e le fasi di verifica                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|---------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Attiva Omni-canale                                                  | Consente di abilitare le impostazioni Omni-canale per attivare l'indirizzamento degli oggetti di lavoro agli agenti in base al rispettivo gruppo di competenze. Per verificare che le impostazioni <b>Omni-Channel</b> (Omni-canale) siano abilitate, andare su <b>Setup</b> (Configurazione).                             |
| Attivare le autorizzazioni per le fasi principali del caso          | Consente ai clienti di impostare SLA per le fasi principali del caso, ad esempio il tempo necessario per rispondere o risolvere inizialmente un caso.<br><br>Per verificare che le attività principali siano state create, andare su <b>Setup</b> (Configurazione) e osservare le <b>Milestones</b> (Attività principali). |
| Attivare creazione impostazioni elenco                              | Attivare la creazione delle impostazioni elenco nell'organizzazione. Per verificare, andare su <b>Setup &gt; Administration &gt; Data &gt; Schema Settings</b> e verificare che <b>Manage list custom settings type</b> (Gestire il tipo di impostazioni personalizzate dell'elenco) sia abilitato.                        |
| Attivare l'area di lavoro di traduzione                             | Attivare l'area di lavoro di traduzione in Salesforce per abilitare il contenuto dell'interfaccia utente tradotto. Per verificare, andare su <b>Setup &gt; User Interface &gt; Translation Workbench &gt; Translation Language Settings</b> .                                                                              |
| Aggiungere i valori dell'elenco di selezione dello stato del caso   | Creare valori di stato per i casi. Per verificare, andare su Case object in Object manager (Gestione oggetti), visualizzare <b>Fields &amp; Relationships</b> (Relazioni e campi) e osservare il campo <b>Status</b> (Stato). <div>Non aggiornare questi valori dell'elenco di selezione.</div>                            |
| Aggiungere i valori dell'elenco di selezione dell'origine del caso  | Aggiunge opzioni di origine per gli oggetti del caso. Per verificare, andare su Case object in Object manager (Gestione oggetti), visualizzare <b>Fields &amp; Relationships</b> (Relazioni e campi) e osservare il campo <b>Case Origin</b> (Origine del caso).                                                           |
| Aggiungere i valori dell'elenco di selezione dello stato dell'asset | Aggiunge opzioni di stato per gli oggetti asset. Per verificare, andare all'oggetto asset in Object manager (Gestione oggetti), visualizzare <b>Fields &amp; Relationships</b> (Relazioni campi) e controllare il campo <b>Status</b> (Stato).                                                                             |
| Installare il pacchetto gestito IT Service Center                   | Installare il pacchetto IT Service Center.                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Creare estensioni di conoscenza dell'IT Service Center              | Implementa i tipi di casistica di errori noti e di conoscenza del servizio e implementa il set di autorizzazioni <b>IT Service Center Knowledge</b> .                                                                                                                                                                      |

| Nome della fase di installazione                                                                                                                       | Cosa fa e le fasi di verifica                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Creare gruppi di autorizzazioni e gruppi di autorizzazioni definiti per l'IT Service Center                                                            | <p>Crea i gruppi di autorizzazioni, quindi li aggiunge ai gruppi di autorizzazioni definiti per l'IT Service Center. Per utilizzare le suddette autorizzazioni, è necessario assegnare manualmente gli utenti ai gruppi di autorizzazioni definiti. Per un elenco dei gruppi di set di autorizzazioni e dei set di autorizzazioni, vedere <a href="#">Assegnazione delle autorizzazioni all'IT Service Center a pagina 32</a></p> <p>Per verificare che i gruppi di autorizzazioni e set di autorizzazioni siano stati creati, andare su <b>Setup</b> (Configurazione) e osservare <b>Permission Sets</b> (Set di autorizzazioni) e <b>Permission Set Groups</b> (Gruppi di set di autorizzazioni).</p>                                                                                                                                          |
| Implementare i layout del caso                                                                                                                         | Assegna layout compatti al caso e all'asset e layout delle casistiche per profili utente e amministratore standard.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Abilitare l'Assistente del percorso per il caso                                                                                                        | Crea percorsi per modifica, incidente, problema e richiesta delle tipologie di casistica. Per verificare, aprire <b>Path Settings</b> in <b>Setup</b> (Configurazione) e confermare che le casistiche del caso siano create per Case Status Change, Case Status Incident, Case Status Major Incident, Case Status Problem, e Case Status Request (Modifica stato caso, Incidente stato caso, Incidente grave stato caso, Problema stato caso e Richiesta stato caso).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Implementare la procedura di approvazione delle code di gestione dei casi e del Consiglio di approvazione delle modifiche (Change Approval Board, CAB) | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Crea le seguenti code per assegnare priorità, distribuire e assegnare le casistiche ai team che condividono carichi di lavoro per le approvazioni delle modifiche (CAB) e la gestione dei casi. È necessario assegnare utenti o gruppi a ogni coda: <ul style="list-style-type: none"> <li>• ITSC - Gestione del caso - Predefinito IT</li> <li>• ITSC - Gestione del caso - Escalation IT</li> <li>• ITSC - CAB per la gestione del caso</li> </ul> </li> <li>• Crea il processo di <b>approvazione delle modifiche ITSC</b> - , che definisce i processi aziendali relativi all'approvazione delle tipologie dei casi di modifica.</li> </ul> <p>Per verificare che le code siano state create, aprire Queues (Code) in <b>Setup</b> (Configurazione) e confermare che le code sono state create.</p> |
| (Facoltativo) Concedere l'accesso ai rapporti e ai pannelli di controllo dell'IT Service Center                                                        | <p>Crea il pannello predefinito Agente IT, che contiene i seguenti rapporti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ITSC - Stati del caso negli ultimi 7 giorni</li> <li>• ITSC - Casi ordinati in base allo stato e all'escalation</li> <li>• ITSC - Casi creati in base al giorno (30 giorni)</li> <li>• ITSC - Tempo medio di risoluzione</li> <li>• ITSC - Casi aperti per tipo</li> <li>• ITSC - Tendenza di risoluzione</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Eseguire processo di migrazione                                                                                                                        | Eseguire la migrazione delle modifiche di configurazione in base al modello di dati corrente dell'IT Service Center.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |



| Nome della fase di installazione                                         | Cosa fa e le fasi di verifica                                                                                                                                                                                                                             |
|--------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Aggiungere i valori dell'elenco di selezione del modello del caso</p> | <p>Consente di aggiungere le opzioni dell'elenco di selezione per gli oggetti del modello del caso. Per verificare, andare su <b>Object Manager &gt; Case Template object &gt; Fields &amp; Relationships</b>. Osservare il campo <b>Type</b> (Tipo).</p> |

# Aggiornare IT Service Center

## Prima di iniziare

- Verificare che all'utente amministratore che sta per eseguire l'aggiornamento sia stato assegnato il gruppo di set di autorizzazioni di **IT Service Center**, insieme alla licenza della funzione **Knowledge User** (Utente con conoscenze).

## Installazione di IT Service Center

Il programma di installazione di Work.com esegue anche gli aggiornamenti, se si dispone già di IT Service Center installato nella propria organizzazione. La fase **Run Migration Job** (Esegui processo di migrazione) esegue gli aggiornamenti per l'organizzazione esistente in base alle esigenze di aggiornamento. Per ulteriori informazioni sull'installazione, consultare [Installazione di IT Service Center a pagina 20](#).

## Aggiornare Tanium as a Service (TaaS)

Il TaaS è un ambiente completamente gestito, quindi non sono necessari aggiornamenti manuali. La piattaforma Tanium Core e i prodotti relativi vengono configurati e gestiti automaticamente, in modo da potersi concentrare sull'utilizzo di Tanium per gestire gli endpoint.

## Aggiornare configurazioni da 1.6 a 1.17

Quando si aggiorna IT Service Center, i layout di pagina non vengono aggiornati automaticamente. È inoltre necessario revisionare le modifiche alle autorizzazioni utente e alle regole di convalida.

Per gli screenshot dei layout delle pagine dei casi in questa versione, consultare [Riferimento: Layout del caso a pagina 57](#).

### Aggiornare il layout della pagina del caso richiesta incidente

Modificare il layout della pagina del caso richiesta incidente per includere gli aggiornamenti da IT Service Center versione 1.17.

1. Da Object Manager, andare su **Case > Case Page Layouts > ITSC - Incident Request Layout**.
2. Rimuovere l'azione rapida **New Problem** (Nuovo problema).
3. Rimuovere i pulsanti standard **Change Record Type** (Modifica tipo di casistica) e **View Case Hierarchy** (Visualizza gerarchia casi).
4. Nella sezione **Case Information** (Informazioni caso), effettuare i seguenti aggiornamenti:
  1. Sostituire il campo **Asset** con il campo **Primary Configuration Item** (Elemento di configurazione principale).
  2. Rimuovere il campo **Major Incident** (Incidente grave).

5. In **Case Detail** (Dettaglio caso), aggiungere la seguente sezione:
  1. Aggiungere una sezione **Case Prioritization** (Priorizzazione caso) contenente i campi **Impact** (Impatto), **Manual Priority** (Priorità manuale), **Urgency** (Urgenza) e **Priority** (Priorità).
6. Aggiungere elenchi correlati per **articoli** e **allegati**.

## Aggiornare il layout della pagina Change Case (Caso di modifica)

Modificare il layout della pagina Caso di modifica per includere gli aggiornamenti da IT Service Center versione 1.17.

1. Da Object Manager, andare su **Case > Case Page Layouts > ITSC - Change Layout**.
2. Rimuovere i pulsanti standard **Change Record Type** (Modifica tipo di casistica) e **View Case Hierarchy** (Visualizza gerarchia casi).
3. Nella sezione **Change Information** (Modifica informazioni), effettuare i seguenti aggiornamenti:
  1. Rendere **obbligatori** i campi **Subject** (Soggetto) e **Description** (Descrizione).
4. In **Case Detail** (Dettaglio caso), aggiungere la seguente sezione:
  1. Aggiungere una sezione **Case Prioritization** (Priorizzazione caso) nella sezione **Risk Assessment** (Valutazione del rischio) contenente i campi **Impact** (Impatto), **Manual Priority** (Priorità manuale), **Urgency** (Urgenza) e **Priority** (Priorità).
5. Aggiungere elenchi correlati per **articoli** e **allegati**.

## Aggiornare il layout della pagina caso problema

Modificare il layout della pagina caso problema per includere gli aggiornamenti da IT Service Center versione 1.17.

1. Da Object Manager, andare su **Case > Case Page Layouts > ITSC - Problem Layout**.
2. Rimuovere l'azione rapida **New Problem** (Nuovo problema).
3. Rimuovere i pulsanti standard **Change Record Type** (Modifica tipo di casistica) e **View Case Hierarchy** (Visualizza gerarchia casi).
4. Nella sezione **Problem Information** (Informazioni problema), effettuare i seguenti aggiornamenti:
  1. Sostituire il campo **Asset** con il campo **Primary Configuration Item** (Elemento di configurazione principale).
  2. Rendere **obbligatori** i campi **Subject** (Soggetto) e **Description** (Descrizione).
  3. Spostare il campo **Category** (Categoria) appena sopra il campo **Subcategory** (Sottocategoria).
5. In **Case Detail** (Dettaglio caso), aggiungere le seguenti sezioni:
  1. Aggiungere una sezione **Known Error Details** (Dettagli errore noto) contenente il campo **Known Error**.
  2. Aggiungere una sezione **Case Prioritization** (Priorizzazione caso) contenente i campi **Impact** (Impatto), **Manual Priority** (Priorità manuale), **Urgency** (Urgenza) e **Priority** (Priorità).
6. Aggiungere elenchi correlati per **articoli** e **allegati**.

## Disattivare le regola di convalida Status\_Closed

La regola di convalida **Status\_Closed** non viene più utilizzata e, se è attiva, impedisce la chiusura automatica dei casi associati.

1. Da Object Manager, andare su **Case > Validation Rules**.
2. Modificare la regola di convalida **Status\_Closed** per rimuovere l'impostazione **Active** (Attiva).

## Aggiornare lo stato del caso di modifica

Se sono presenti casi di modifica che sono in stato **Denied** (Negato), aggiornare il caso per impostarlo nello stato **Rejected** (Rifiutato). Il nome dello stato è stato modificato in questa versione.

## Rivedere e assegnare le autorizzazioni utente

L'IT Service Center IT 2.17 introduce i ruoli di responsabile della modifica e responsabile CMDB . Per ulteriori informazioni sulle autorizzazioni IT Service Center, consultare [Assegnazione delle autorizzazioni all'IT Service Center a pagina 32](#).

# Connessione a Tanium as a Service

Connettersi a Tanium as a Service (TaaS) per estrarre informazioni e operare sui dispositivi dell'utente finale con l'IT Service Center.

## Aggiungere TaaS come sito remoto

I siti remoti rappresentano un elenco di indirizzi Web che l'organizzazione può richiamare da salesforce.com.

1. In Setup (Configurazione), inserire **remote** (remoto) nella casella Quick Find (Ricerca rapida), quindi selezionare **Remote Site Settings** (Impostazioni sito remoto).
2. Fare clic su **New Remote Site** (Nuovo sito remoto).
3. In Remote Site URL (URL sito remoto), immettere l'URL principale dell'istanza TaaS.  
(Esempio: <https://dev.cloud.tanium.com>) Fare clic su **Save** (Salva).
4. Aggiungere un altro sito remoto con l'URL API dell'istanza TaaS. (Esempio: <https://dev-api.cloud.tanium.com>) Fare clic su **Save** (Salva).

## Connettersi a TaaS da Salesforce

Collegare Salesforce all'istanza TaaS, in modo che gli agenti IT possano intraprendere azioni dirette sugli endpoint.

1. Da **App Launcher**, fare clic sull'app **IT Service Center**.
2. Nel menu **IT Service Center**, fare clic su **Settings** (Impostazioni).
3. Nella pagina **Tanium Configuration** (Configurazione Tanium), immettere l'**URL Tanium**, ovvero l'URL dell'istanza Tanium as a Service di cui è stato eseguito il provisioning. Non è necessario personalizzare l'URL dell'API. Fare clic su **Save** (Salva).

## Autenticazione dell'utente del servizio

L'utente del servizio esegue i processi in background. Questi ID utente e password per TaaS vengono forniti quando si acquista IT Service Center. Dopo aver autorizzato l'utente del servizio, l'autorizzazione viene rinnovata automaticamente.

1. Dal menu IT Service Center, andare in **Settings** (Impostazioni).
2. Fare clic su **Initiate Service User Auth Flow** (Avviare flusso di autorizzazione dell'utente del servizio).
3. Nella pagina visualizzata, fare clic su **Authorize** (Autorizza).
4. La data di scadenza in **Service User Authorization** (Autorizzazione dell'utente del servizio) è aggiornata.

## Autenticazione dell'utente corrente

Ciascun utente dell'IT Service Center deve autenticare il proprio ID utente con TaaS, per ricevere l'autorizzazione a visualizzare e operare sugli asset nell'IT Service Center.

Se non si effettua l'accesso per 30 o più giorni, è necessario ripetere questi passaggi.

1. Dal menu IT Service Center, andare in **Settings** (Impostazioni).
2. Fare clic su **Initiate Current User Auth Flow** (Avviare flusso di autorizzazione dell'utente corrente).
3. Nella pagina visualizzata, fare clic su **Authorize** (Autorizza).
4. La data di scadenza in **Current User Authorization** (Autorizzazione dell'utente corrente) è aggiornata.

## Configurazione della sincronizzazione dei dati Tanium

Le pianificazioni dei processi Tanium determinano la frequenza con cui vengono sincronizzati i dati di Tanium. Le query directory attiva aggiornano i dettagli del proprietario principale degli asset.

Per configurare le pianificazioni dei processi e delle query AD , dal menu IT Service Center andare su **Settings** (Impostazioni), quindi fare clic su **Tanium**. È possibile modificare la frequenza di ciascun processo, il meno frequente si attiva una volta ogni 24 ore.

### Aggiorna dati risorse

Aggiornare i campi per l'oggetto asset dagli ultimi dati disponibili in Tanium.

### Aggiorna risorse attive

Aggiornare i campi per gli asset attualmente online.

### Sincronizza stato azione Tanium

Aggiornare lo stato delle azioni Tanium che sono state eseguite sugli asset, come l'implementazione del software o la chiusura di un processo.

### Aggiorna servizio e token utente correnti

Aggiornare i token utilizzati per l'autenticazione utente corrente e utente del servizio.

### Proprietà primaria (query di directory attiva)

Aggiornare i dettagli del proprietario principale dell'oggetto asset. Disabilitato per impostazione predefinita.

## Configurare la sincronizzazione dei dati CMDB

Configurare i processi che sincronizzano i dati CMDB da Tanium. Il processo di individuazione sincronizza i dati CMDB all'interno di Tanium as a Service. Il processo di aggiornamento trasferisce i dati CMDB in IT Service Center come oggetti Salesforce.

1. Nel menu IT Service Center, andare in **Settings** (Impostazioni). Fare clic su **CMDB**.
2. Inizializzare il processo interno di individuazione Tanium. Fare clic su **Begin Discovery** (Inizia individuazione).
3. Per impostazione predefinita, i dati CMDB di Tanium vengono aggiornati nel IT Service Center ogni 12 ore. Questo processo importa i dati CMDB da Tanium e rimuove tutti i dati obsoleti dagli oggetti Salesforce. Per eseguirlo immediatamente, fare clic su **Run Now** (Esegui ora).

# Configurazione di Salesforce per l'IT Service Center

Configurare la connessione a Tanium as a Service, configurare gli utenti e le e-mail.

## Assegnazione delle autorizzazioni all'IT Service Center

Le autorizzazioni controllano ciò che gli utenti vedono e fanno. Le autorizzazioni alla postazione di lavoro vengono create automaticamente quando si installa il pacchetto IT Service Center, ma è necessario assegnare manualmente agli utenti le autorizzazioni appropriate.

Ecco gli utenti tipo del Centro servizi IT

Il pacchetto IT Service Center include gruppi di autorizzazioni per le persone, consigliate per le organizzazioni Work.com.

### **Amministratore dell'IT Service Center**

Gli amministratori dell'IT Service Center gestiscono le impostazioni del centro, compresa la connessione a Tanium as a Service (TaaS).

### **Agente IT**

Gli agenti IT gestiscono i casi, visualizzano gli asset e i CI personalizzati Tanium, controllano gli eventi prestazionali e implementano il software.

### **Responsabile delle modifiche**

I responsabili delle modifiche controllano le impostazioni del calendario delle modifiche e dei rischi, creano regole di gestione delle modifiche e aggiungono eventi al calendario delle modifiche.

### **Amministratore CMDB**

Gli amministratori CMDB controllano le azioni CMDB, modificano le impostazioni CMDB, eseguono i processi di importazione dei dati e creano CI personalizzati Tanium.

### **Responsabile CMDB**

I responsabili CMDB creano CI personalizzati Tanium.

### **Dipendente**

I dipendenti creano casi, che vengono risolti dall'agente IT.



## Aggiungere utenti all'IT Service Center

Per impostazione predefinita, si dispone di un singolo utente amministratore sia per l'organizzazione Salesforce che per Tanium as a Service. Se si desidera aggiungere degli utenti, è necessario creare l'utente sia su Salesforce che su Tanium.

**L'ID utente** su Tanium deve corrispondere al campo **e-mail** per l'utente su Salesforce. Per creare utenti su Tanium, consultare [Configurazione di Tanium per l'IT Service Center a pagina 16](#).

## AGGIORNARE PROFILI PREDEFINITI

Per evitare problemi con la sincronizzazione degli elementi CI con il CMDB, rimuovere l'accesso all'oggetto asset dal profilo che si sta utilizzando nell'IT Service Center. Scegliere il profilo da modificare, quindi assegnare il profilo aggiornato agli utenti dell'IT Service Center:

- Se si utilizza Employee Concierge, usare il profilo agente IT che non dispone dell'accesso di modifica dell'oggetto asset.
- Modificare il profilo predefinito e rimuovere l'accesso all'oggetto asset.
- Se si desidera conservare il profilo predefinito, è possibile clonarlo e rimuovere l'accesso all'oggetto asset.

Utilizzare i gruppi di set di autorizzazioni dell'IT Service Center per concedere l'accesso ai tipi di casistica degli asset del centro. Se si richiede l'accesso ad altri tipi di casistica degli asset personalizzati, utilizzare un set di autorizzazioni personalizzato per concedergli l'accesso.

## AGGIORNARE SET DI AUTORIZZAZIONI

Se si dispone di Employee Concierge, si consiglia di modificare l'autorizzazione **utente dell'applicazione IT Service Center**, impostandola per rimuovere IT dai **Selected Record types** (Tipi di casistica selezionati), questo per assicurarsi che gli utenti creino tipi di casistica appropriati per l'IT Service Center.

## CREARE E ASSEGNARE AUTORIZZAZIONI DELL'UTENTE IN SALESFORCE

Creare utenti in Salesforce. Utilizzare il valore nel campo **e-mail** per il nome utente creato in Tanium as a Service.

La tabella seguente fornisce i set di autorizzazioni, i gruppi di set di autorizzazioni, le licenze e i profili da assegnare agli utenti associati all'agente IT e ai profili ITSC. Se si utilizza un gruppo di set di autorizzazioni per assegnare le autorizzazioni, non applicare anche i set di autorizzazioni.

| Persona                               | Licenza utente | Licenza funzione                                                                                              | Profilo   | Licenze per gruppi di autorizzazioni                                                                                    | Gruppi di autorizzazioni                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Gruppo set di autorizzazioni                                                                                                                            |
|---------------------------------------|----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Amministratore dell'IT Service Center | Salesforce     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Utente del Service Cloud</li> <li>• Utente con conoscenze</li> </ul> | QUALSIASI | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Employee Workspace e Concierge</li> <li>• Esperienza dei dipendenti</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Accesso di base al calendario delle modifiche</li> <li>• Accesso amministratore al calendario delle modifiche</li> <li>• Accesso in scrittura al calendario delle modifiche</li> <li>• Amministratore dell'app IT Service Center</li> <li>• Utente dell'app IT Service Center</li> <li>• Conoscenza dell'IT Service Center</li> <li>• Accesso sul campo standard di IT Service Center</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Amministratore dell'IT Service Center</li> <li>• Responsabile configurazione dell'IT Service Center</li> </ul> |

| Persona                       | Licenza utente | Licenza funzione                                                                                              | Profilo   | Licenze per gruppi di autorizzazioni                                                                                    | Gruppi di autorizzazioni                                                                                                                                                                                                                               | Gruppo set di autorizzazioni                                                      |
|-------------------------------|----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|
| Agente dell'IT Service Center | Salesforce     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Utente del Service Cloud</li> <li>• Utente con conoscenze</li> </ul> | QUALSIASI | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Employee Workspace e Concierge</li> <li>• Esperienza dei dipendenti</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Accesso di base al calendario delle modifiche</li> <li>• Utente dell'app IT Service Center</li> <li>• Accesso sul campo standard di IT Service Center</li> <li>• Conoscenza dell'IT Service Center</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Utente dell'IT Service Center</li> </ul> |

| Persona                      | Licenza utente | Licenza funzione                                                                                              | Profilo   | Licenze per gruppi di autorizzazioni                                                                                    | Gruppi di autorizzazioni                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Gruppo set di autorizzazioni |
|------------------------------|----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|
| Responsabile delle modifiche | Salesforce     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Utente del Service Cloud</li> <li>• Utente con conoscenze</li> </ul> | QUALSIASI | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Employee Workspace e Concierge</li> <li>• Esperienza dei dipendenti</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Accesso di base al calendario delle modifiche</li> <li>• Accesso amministratore al calendario delle modifiche</li> <li>• Accesso in scrittura al calendario delle modifiche</li> <li>• Amministratore dell'app IT Service Center</li> <li>• Utente dell'app IT Service Center</li> <li>• Conoscenza dell'IT Service Center</li> <li>• Accesso sul campo standard di IT Service Center</li> </ul> |                              |

| Persona             | Licenza utente         | Licenza funzione                                                                                              | Profilo                             | Licenze per gruppi di autorizzazioni                                                                                                                               | Gruppi di autorizzazioni                                                                                                                                                                                                                           | Gruppo set di autorizzazioni                                                                                                                            |
|---------------------|------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Amministratore CMDB | Salesforce             | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Utente del Service Cloud</li> <li>• Utente con conoscenze</li> </ul> | QUALSIASI                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Employee Workspace e Concierge</li> <li>• Esperienza dei dipendenti</li> </ul>                                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Amministratore dell'app IT Service Center</li> <li>• Utente dell'app IT Service Center</li> <li>• Accesso sul campo standard di IT Service Center</li> <li>• Conoscenza dell'IT Service Center</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Amministratore dell'IT Service Center</li> <li>• Responsabile configurazione dell'IT Service Center</li> </ul> |
| Responsabile CMDB   | Salesforce             | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Utente del Service Cloud</li> <li>• Utente con conoscenze</li> </ul> | QUALSIASI                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Employee Workspace e Concierge</li> <li>• Esperienza dei dipendenti</li> </ul>                                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Utente app ITSC</li> <li>• Conoscenza ITSC</li> <li>• Accesso sul campo standard di IT Service Center</li> </ul>                                                                                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Utente dell'IT Service Center</li> <li>• Responsabile configurazione dell'IT Service Center</li> </ul>         |
| Dipendente          | Piattaforma Salesforce |                                                                                                               | Utente della piattaforma Salesforce | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunità aziendale di Force.com</li> <li>• Employee Workspace e Concierge</li> <li>• Esperienza dei dipendenti</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Utente dell'app IT Service Center</li> <li>• Accesso sul campo standard di IT Service Center</li> </ul>                                                                                                   |                                                                                                                                                         |

## Gruppi di autorizzazioni dell'IT Service Center

Se è stata seguita la procedura di configurazione consigliata per l'IT Service Center, è necessario confermare di disporre di tali gruppi di autorizzazioni nella propria organizzazione.

| Nome del gruppo di autorizzazioni                    | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Accesso amministratore al calendario delle modifiche | Consente di modificare le impostazioni di gestione delle modifiche (calendario e rischio) e di creare e modificare le regole di gestione delle modifiche.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Accesso di base al calendario delle modifiche        | Accesso in lettura al calendario delle modifiche.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Accesso in scrittura al calendario delle modifiche   | Accesso in scrittura al calendario delle modifiche.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Amministratore dell'app IT Service Center            | Accesso completo alle modifiche nell'IT Service Center, comprese le impostazioni del servizio. Incluso nel pacchetto IT Service Center.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Utente dell'app IT Service Center                    | Gestione dei casi in IT Service Center. Impossibile creare o modificare gli asset.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Responsabile configurazione dell'IT Service Center   | Modificare le impostazioni CMDB, eseguire i processi CMDB e creare un CI personalizzato Tanium.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Conoscenza dell'IT Service Center                    | <p>Consente di accedere ai campi per gli articoli conoscenza nell'IT Service Center.</p> <div> <p>Per il comportamento previsto, è necessario aggiungere l'autorizzazione <b>Manage Articles</b> (Gestisci articoli) al set di autorizzazioni <b>IT Service Center Knowledge</b>. Dal set di autorizzazioni, andare alla scheda <b>App Permissions</b> (Autorizzazioni app). Nella sezione <b>Knowledge Management</b> (Gestione della conoscenza), selezionare l'autorizzazione <b>Manage Articles</b>.</p> </div> |
| Accesso sul campo standard di IT Service Center      | Campi di accesso per oggetti standard.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |

Quando viene seguita la procedura di installazione e configurazione consigliata, tali gruppi di autorizzazioni vengono organizzati automaticamente in gruppi definiti di autorizzazioni. Assegnare gruppi definiti di autorizzazioni agli utenti per concedere loro il livello di accesso richiesto.

Una volta completata l'installazione di IT Service Center, al primo utente amministratore viene assegnata l'autorizzazione da amministratore dell'applicazione IT Service Center.

Gli aggiornamenti delle autorizzazioni al pacchetto IT Service Center vengono inviati ai gruppi di autorizzazioni consigliati di Tanium. Le personalizzazioni effettuate in base ai gruppi di autorizzazioni consigliati vengono cancellate quando il pacchetto viene aggiornato.

## Gruppi di set di autorizzazioni IT Service Center

È possibile utilizzare i seguenti gruppi di set di autorizzazioni inclusi per fornire l'accesso utente.

### UTENTE DELL'IT SERVICE CENTER

Include i seguenti set di autorizzazioni:

- Accesso di base al calendario delle modifiche
- Utente dell'app IT Service Center
- Conoscenza dell'IT Service Center
- Accesso sul campo standard di IT Service Center

### AMMINISTRATORE DELL'IT SERVICE CENTER

Include i seguenti set di autorizzazioni:

- Accesso di base al calendario delle modifiche
- Accesso amministratore al calendario delle modifiche
- Accesso in scrittura al calendario delle modifiche
- Amministratore dell'app IT Service Center
- Utente dell'app IT Service Center
- Responsabile configurazione dell'IT Service Center
- Conoscenza dell'IT Service Center
- Accesso sul campo standard di IT Service Center

### RESPONSABILE CONFIGURAZIONE DELL'IT SERVICE CENTER

Include i seguenti set di autorizzazioni:

- Responsabile configurazione dell'ITService Center (configurato solo con accesso di creazione e lettura degli asset)

# Aggiornare configurazioni Salesforce

## Assegnazione delle tipologie di casistiche alle pagine delle casistiche straordinarie

Modificare i layout della pagina del caso per assegnare le tipologie di casistiche di IT Service Center per modifica, problema, incidente e incidente grave.

1. Da Setup (Configurazione), fare clic su **Object Manager** (Gestione oggetti).
2. Fare clic su **Case** (Caso) e su **Lightning Record Pages** (Pagine delle casistiche straordinarie). È necessario modificare ciascuna di queste pagine:  
Per aggiornare la pagina della casistica della modifica, fare clic su: **ITSC - Change Record Page** (ITSC - Pagina della casistica della modifica).  
Per aggiornare la problem record page (pagina della casistica del problema), fare clic su: **ITSC - Problem Record Page** (ITSC - Pagina della casistica del problema).  
Per aggiornare la pagina della casistica dell'incidente, fare clic su: **ITSC - Incident Request Record Page** (Pagina casistica della richiesta incidente).  
Per aggiornare la pagina della casistica dell'incidente grave, fare clic su: **ITSC - Major Incident Page** (Pagina dell'incidente grave).
3. Dopo aver caricato il Lightning App Builder per la pagina, fare clic su **Activation...** (Attivazione in corso...)
4. Cliccare su **App, Record Type (Tipo di casistica) e sulla scheda Profile (Profilo)** e poi su **Assign to Apps (Assegna all'app), Record Types (Tipi di casistica) e Profiles (Profili)**.
5. Selezionare **IT Service Center**, quindi **Next** (Avanti).
6. Scegliere un fattore di forma per l'app (telefono, desktop o entrambi).
7. Nella pagina **Selected Record Types** (Tipi di casistiche selezionate), selezionare il tipo di casistica corrispondente.  
Se si sta modificando la pagina **ITSC - Change Record Page** (ITSC - Pagina della casistica della modifica), selezionare **Edit** (Modifica).  
Se si sta modificando la pagina **ITSC - Problem Record Page** (ITSC - Pagina della casistica del problema), selezionare **Problem** (Problema).  
Se si sta modificando la pagina **ITSC - Incident Request Record Page** (Pagina casistica della richiesta incidente), selezionare **Incident** (Incidente).  
Se si sta modificando la pagina **ITSC - Major Incident Page** (Pagina dell'incidente grave), selezionare **Major Incident** (Incidente grave).
8. Nella pagina **Selected Profiles** (Profili selezionati), selezionare **Standard User** (Utente standard) e **System Administrator** (Amministratore di sistema).
9. Salvare le modifiche.

## Modificare le pagine delle casistiche straordinarie per aggiungere dettagli CI personalizzati

Per impostazione predefinita, il componente web straordinario Primary CI Details visualizza **Primary CI Name** e **Primary CI Contact** per gli elementi di configurazione personalizzati. È possibile clonare le pagine delle casistiche straordinarie per ogni tipo di caso per visualizzare i dettagli degli asset per i CI personalizzati.



Se si clonano le pagine delle casistiche, gli aggiornamenti futuri di IT Service Center non influiranno su queste pagine clonate. Dopo aver effettuato l'aggiornamento, è necessario copiare tutti gli aggiornamenti nella pagina della casistica clone o clonare nuovamente dalle pagine della casistica originale.

1. In Object Manager, aprire l'oggetto caso e clonare le pagine delle casistiche straordinarie. Ripetere questi passaggi per tutte le pagine di casistica ITSC:
  1. ITSC - Change Record Page (ITSC - Pagina della casistica della modifica)
  2. ITSC - Pagina casistica della richiesta incidente
  3. ITSC - Major Incident Page (Pagina dell'incidente grave)
  4. ITSC - Problem Record Page (ITSC - Pagina della casistica del problema)
2. Nella sezione espandibile **Primary CI Details**, aggiungere un componente **Related Record** (Casistica correlata).
3. Nel campo **Related Record** appena aggiunto, modificare il **Lookup Field** (Campo di ricerca). Impostare **First Lookup a Primary Configuration Item**, e il **Second Lookup a Use This Asset** (Prima ricerca - elemento di configurazione primario - seconda ricerca - utilizzare questo asset).
4. Impostare i filtri di visibilità del componente **Related Record** su:
  - a. Field (Campo): **Record > Primary Configuration Item > Asset Name**  
Operator (Operatore): **Not Equal** (Non uguale)  
Value (Valore): null (lasciare vuoto)
  - b. Field: **Record > Primary Configuration Item > Asset Record Type > Record Type Name** (verificare che API Name sia uguale a DeveloperName)  
Operator: **Not Equal**  
Value: **TaniumManagedCI**
5. Rimuovere componente web straordinario **Primary CI Details**. Salvare le modifiche e ripetere questi passaggi per gli altri tipi di casi.

Aggiungere azioni rapide alle pagine dei casi per creare informazioni su errori noti e conoscenza del servizio

Utilizzare questi passaggi per aggiungere azioni rapide per errori noti e conoscenza del servizio ai layout delle pagine dei casi. Ripetere questi passaggi per le pagine di layout ITSC - **Problem Layout**, ITSC - **Incident Request Layout**, ITSC - **Major Incident Layout**, e ITSC - **Change Layout**.

Utilizzare queste azioni rapide per evitare la clonazione dei layout di pagina che non vengono aggiornati durante il processo di aggiornamento. Se si desidera ancora aggiungere pulsanti, vedere [Aggiungere pulsanti alle pagine dei casi per creare informazioni su errori noti e conoscenza del servizio a pagina 42](#).

1. In Object Manager, aprire l'oggetto caso e modificare il layout della pagina che si desidera aggiornare. Ad esempio, aggiungere le azioni rapide ai casi relativi a problemi modificando il layout della pagina **ITSC - Problem Layout**.
2. Aggiungere azioni rapide su errori noti e conoscenza del servizio. Nella sezione **Salesforce Mobile and Lightning Experience Actions** (Operazioni Salesforce Mobile e Lightning Experience), aggiungere le azioni mobili e straordinarie **Create Known Error** (Crea errore noto) e **Create Service Knowledge** (Crea conoscenza del servizio).

## Aggiungere pulsanti alle pagine dei casi per creare informazioni su errori noti e conoscenza del servizio

È possibile creare errori noti e conoscenza del servizio con azioni rapide nella pagina del caso. Se si desidera disporre di pulsanti per queste operazioni, è necessario clonare le pagine della casistica per abilitare le operazioni dinamiche. Per ulteriori informazioni sulle operazioni dinamiche, consultare la [Guida di Salesforce: Liberare nuova flessibilità con le operazioni dinamiche](#).

Se si clonano le pagine delle casistiche, gli aggiornamenti futuri di IT Service Center non influiranno su queste pagine clonate. Dopo aver effettuato l'aggiornamento, è necessario copiare tutti gli aggiornamenti nella pagina della casistica clone o clonare nuovamente dalle pagine della casistica originale.

1. Modificare la pagina della casistica del problema per aggiungere i pulsanti relativi a errori noti e conoscenza del servizio.
  - a. Clonare la pagina **ITSC - Problem Record** nel Lightning App Builder.
  - b. Attivare le operazioni dinamiche nel pannello **Highlights** (In evidenza).
  - c. Aggiungere i pulsanti **Create Known Error** (Crea errore noto) e **Create Service Knowledge** (Crea conoscenza del servizio).
2. Modificare le altre pagine delle casistiche ITSC per aggiungere il pulsante conoscenza del servizio.
  - a. Clonare le pagine **ITSC - Change Record Page**, **ITSC - Incident Request Record Page**, e **ITSC Major Incident Page** nel Lightning App Builder.
  - b. Attivare le operazioni dinamiche nel pannello **Highlights** (In evidenza).
  - c. Aggiungere il pulsante **Create Service Knowledge**.

## Personalizzare il layout della pagina asset

Aggiungere il pulsante **New Configuration Item** (Nuovo elemento di configurazione) al layout di ricerca predefinito dell'oggetto asset. Per impostazione predefinita, le pagine asset in IT Service Center contengono campi per l'oggetto asset che potrebbero non essere applicabili a un utilizzo IT. È possibile rimuovere questi campi aggiuntivi dal layout della pagina asset. Consultare la [Guida di Salesforce: Layout di pagina](#) e [Guida di Salesforce: Modificare i layout di pagina per gli oggetti standard](#).

## RIMUOVERE PULSANTI DAL LAYOUT DELLA PAGINA ASSET

Per evitare problemi con la sincronizzazione CMDB, è necessario rimuovere i pulsanti **Clone** (Clona) e **Change Record Type** (Modifica la tipologia di casistica).

1. Nell'oggetto asset, modificare il layout della pagina **Asset Layout**.
2. Nelle sezioni **Salesforce Mobile and Lightning Experience Actions** e **Standard Buttons**, rimuovere i seguenti pulsanti: **Clone**, **View Asset Hierarchy**, **Change Record Type**, **New Contact**, **New Lead** e qualsiasi altro campo o pulsante che non si applica all'utilizzo di IT Service Center.

## AGGIUNGERE UN NUOVO PULSANTE ELEMENTO DI CONFIGURAZIONE ALLA PAGINA DI VISUALIZZAZIONE DELL'ELENCO DEGLI ASSET

Modificare il layout di ricerca predefinito dell'oggetto asset per aggiungere il pulsante **New Configuration Item** (Nuovo elemento di configurazione).

1. Nell'oggetto asset, nella sezione **Search Layouts for Salesforce Classic** (Layout di ricerca per Salesforce Classic), modificare il layout di ricerca **List View** (Visualizzazione elenco).
2. Nella sezione **Custom Buttons** (Pulsanti personalizzati), aggiungere il pulsante **New Configuration Item** (Nuovo elemento di configurazione).
3. (Facoltativo) Rimuovere il pulsante **New** (Nuovo) per impedire la creazione di asset non di IT Service Center.

## AGGIUNGERE IL PULSANTE NUOVO ELEMENTO DI CONFIGURAZIONE AL LAYOUT DI RICERCA DELL'ASSET

1. Nell'oggetto asset, nella sezione **Search Layouts** (Layout di ricerca), modificare il layout di ricerca **List View** (Visualizzazione elenco).
2. Nella sezione **Custom Buttons** (Pulsanti personalizzati), aggiungere il pulsante **New Configuration Item** (Nuovo elemento di configurazione).
3. (Facoltativo) Rimuovere il pulsante **New** (Nuovo) per impedire la creazione di asset non di IT Service Center.

# Creare la categoria della richiesta dell'incidente per il dipendente Concierge

Aggiungere una categoria della richiesta per gli incidenti al fine di creare le tipologie del caso dell'incidente nel dipendente Concierge. Utilizzare questa tipologia del caso dell'incidente per tutte le richieste destinate all'IT Service Center.

## Aggiungere i valori dell'elenco di selezione per la categoria della richiesta

Per consentire agli utenti di Dipendente Concierge di creare incidenti nell'IT Service Center, aggiungere un valore **Incident** (Incidente) al campo personalizzato Categoria della richiesta nell'oggetto del caso. È inoltre possibile disattivare il valore **IT** esistente, in modo che gli utenti di Dipendente Concierge creino incidenti per impostazione predefinita.

1. Da Setup (Configurazione), fare clic su **Object Manager** (Gestione oggetti).
2. Fare clic su **Case** (Caso), quindi su **Fields & Relationships** (Relazioni e campi).
3. Cercare e selezionare **Ticket Category** (Categoria della richiesta).
4. Nella sezione Values (Valori), fare clic su **New** (Nuovo).
5. Creare l'etichetta come **Incident** (Incidente) e il nome API come **Incident** (Incidente).
6. Salvare le modifiche.
7. Disattivare il valore **IT** esistente nell'elenco di selezione. Nella colonna Azione, fare clic su **Deactivate** (Disattiva).

### Aggiungere un'azione rapida a Contact object (Oggetto del contatto)

1. Da Setup (Configurazione), fare clic su **Object Manager** (Gestione oggetti).
2. Fare clic su **Contact** (Contatti) e **Buttons, Links, and Actions** (Pulsanti, collegamenti e azioni).
3. Fare clic sulla riga che contiene **New Incident** (Nuovo incidente). La riga elenca anche **ITSCNewIncident** come **Nome**.
4. Fare clic su **Edit Layout** (Modifica layout)
5. Utilizzare il campo ricerca rapida per ricercare il campo **Ticket Category**.
6. Trascinare e rilasciare **Ticket Category** nel modulo.

Posizionare il campo sopra il campo **Category** nel modulo.

7. Fare clic su **Save** (Salva).

### Aggiungere il tipo di metadati personalizzato per la categoria della richiesta dell'incidente

Per associare una categoria della richiesta all'azione correlata, modificare il tipo di metadati personalizzato.

1. Da Setup (Configurazione), utilizzare Quick Find (Ricerca rapida) per cercare e selezionare **Custom Metadata Types** (Tipi di metadati personalizzati).
2. Dalla tabella, fare clic su **Ticket Category Definitions** (Definizioni categoria ticket).
3. Fare clic su **Manage Ticket Category Configurations** (Gestisci configurazioni categoria della richiesta). Fare clic su **New** (Nuovo).
4. Utilizzare i seguenti valori di campo:
  1. **Etichetta:** **Incidente**
  2. **Nome:** **Incidente**
  3. **Nome della categoria della richiesta:** **Incidente**

4. **Nome dell'azione globale:** Contatto.wkitsm\_\_ITSCNuovoIncidente

5. **È attivo:** Attivato

5. Salvare le modifiche.

## Impostazione dell'e-mail per la creazione automatica delle richieste

Creare un servizio e-mail e un indirizzo a cui un utente finale può inviare richieste di assistenza. Quando le e-mail sono inviate a questo indirizzo, i casi vengono creati automaticamente.

### Impostare classe Apex personalizzata

1. Nell'app Setup (Configurazione), andare alla pagina **Custom Code > Apex Classes** (Codice personalizzato - Classi Apex).
2. Nella barra di navigazione alfabetica, fare clic su **E**.
3. Se non viene visualizzata la classe EmailToCaseHandler, fare clic su **Create New View** (Crea nuova vista). Per **View Name** (Nome vista) e **View Unique Name** (Nome univoco vista), immettere **Default** (Predefinito). Salvare le modifiche. Assicurarsi che Predefinito sia nella vista predefinita.
4. Fare clic sulla classe **EmailToCaseHandler** (Inviare un'e-mail all'incaricato del caso) per memorizzare nella cache il valore, rendendolo disponibile per la selezione nel resto delle fasi di configurazione.

### Creare un servizio e-mail

1. Nell'app Setup (Configurazione), andare alla pagina **e-mail Services** (Servizi e-mail). Fare clic su **New e-mail Service** (Nuovo servizio e-mail).
2. Inserire il nome di un servizio. Per la **Apex Class** (Classe Apex), selezionare **e-mailToCaseHandler** (Inviare un'e-mail all'incaricato del caso).
3. Per limitare i domini o gli indirizzi e-mail da cui si accettano i messaggi di posta elettronica, compilare l'elenco consentito nel campo **Accept e-mail From** (Accettare e-mail da).
4. Se necessario, personalizzare gli altri campi per gestire allegati, intestazioni e impostazioni di risposta di errore.
5. Fare clic su **Save** (Salva).

### Impostazione dell'indirizzo e-mail

1. Fare clic sul nome del servizio creato, quindi su **New e-mail Address** (Nuovo indirizzo e-mail).
2. Assegnare all'indirizzo e-mail un nome a scelta. (Esempio: **IT\_Support** (Assistenza\_IT)).
3. Inserire **ITSupport** (AssistenzaIT) nel campo **e-mail Address** (Indirizzo e-mail).

4. Verificare che la casella di spunta **Active** (Attivo) sia selezionata.
5. Inserire i nomi del dominio e-mail dell'azienda. (Esempio: `company.org`, `my.company.org`, `azienda.org`, `lamiaazienda.org`) Fare clic su **Save** (Salva).

La sezione **e-mail Addresses** (Indirizzi e-mail) mostra l'indirizzo e-mail appena creato. Se le e-mail sono inviate a questo indirizzo, le richieste IT vengono create automaticamente.

Maggiori informazioni

[Guida per sviluppatori Apex: Servizio e-mail Apex](#)

[Migliorare Salesforce con il codice: Servizi e-mail](#)

## Creazione di flussi di lavoro di pubblicazione per errori noti e conoscenza del servizio

È possibile creare un articolo di conoscenza del servizio o di un errore noto per documentare una problematica. L'articolo è allegato a tutti i casi associati al problema. Per impostazione predefinita, questi articoli di conoscenza sono in stato di bozza e pertanto sono accessibili solo all'autore dell'articolo. Per consentire a tutti gli agenti IT e ai dipendenti di accedere a questi articoli, creare un flusso di lavoro e un'azione di conoscenza per pubblicare automaticamente articoli riguardo a errori noti quando vengono creati.

1. Creare un'azione di conoscenza che pubblichi un articolo.  
Ulteriori informazioni: [Guida di Salesforce: Creare azioni flusso di lavoro di conoscenza](#)
2. Creare una regola di flusso di lavoro che venga eseguita quando viene creato un articolo di conoscenza con un tipo di casistica Known Error (Errore noto) o Service Knowledge (Conoscenza del servizio).  
Ulteriori informazioni: [Guida di Salesforce: Flusso di lavoro e approvazioni degli articoli](#)
3. Impostare l'azione della regola del flusso di lavoro per utilizzare l'azione di conoscenza che pubblicherà automaticamente l'articolo.

## (Facoltativo) Personalizzare le attività principali, le code, le regole di assegnazione e le approvazioni

Per definire i flussi di lavoro più avanzati per la gestione dei casi IT, è possibile utilizzare attività principali, code e regole di assegnazione nel Service Cloud.

Per personalizzare il comportamento di questi flussi di lavoro, consultare le relative informazioni nella documentazione del Service Cloud.

- Configurare le attività principali, che rappresentano le fasi richieste e dipendenti dal tempo nella procedura di assistenza, come la prima risposta o i tempi di risoluzione dei casi. Le attività principali vengono aggiunte ai processi di autorizzazione, per garantire che gli agenti risolvano le casistiche di assistenza in modo corretto e puntuale.

Le attività principali sono il nome dell'IT Service Center per i contratti di servizio (Service Level Agreement, SLA). L'impostazione di una attività principale equivale alla definizione di un SLA.

Ulteriori informazioni - [Documenti del Service Cloud: Attività principali](#)

- Impostare le code per assegnare priorità, distribuire e assegnare le casistiche ai team che condividono i carichi di lavoro. Accedere alle code dalle visualizzazioni dell'elenco. I membri della coda possono intervenire per assumere la proprietà di qualsiasi casistica in una coda. Le seguenti code sono definite dall'IT Service Center:

- Gestione del caso - Predefinito IT
- Gestione del caso - Escalation IT
- CAB per la gestione del caso

Ulteriori informazioni - [Documenti del Service Cloud: Impostazione delle code](#)

- Impostare le regole di assegnazione per definire le condizioni che determinano il modo in cui vengono elaborati i lead o i casi. Le regole assegnano lead e casi all'utente o alla coda specificati.

Ulteriori informazioni - [Documenti del Service Cloud: Impostazione delle regole di assegnazione](#)

- Modificare il processo di **approvazione delle modifiche ITSC** -, per definire il processo aziendale relativo alla risoluzione del caso di una modifica. Il processo di **approvazione delle modifiche ITSC** - viene fornito con IT Service Center e utilizzato per impostazione predefinita.

Ulteriori informazioni - [Documenti del Service Cloud: Impostazione di un processo di approvazione](#)

# Gestire l'IT Service Center

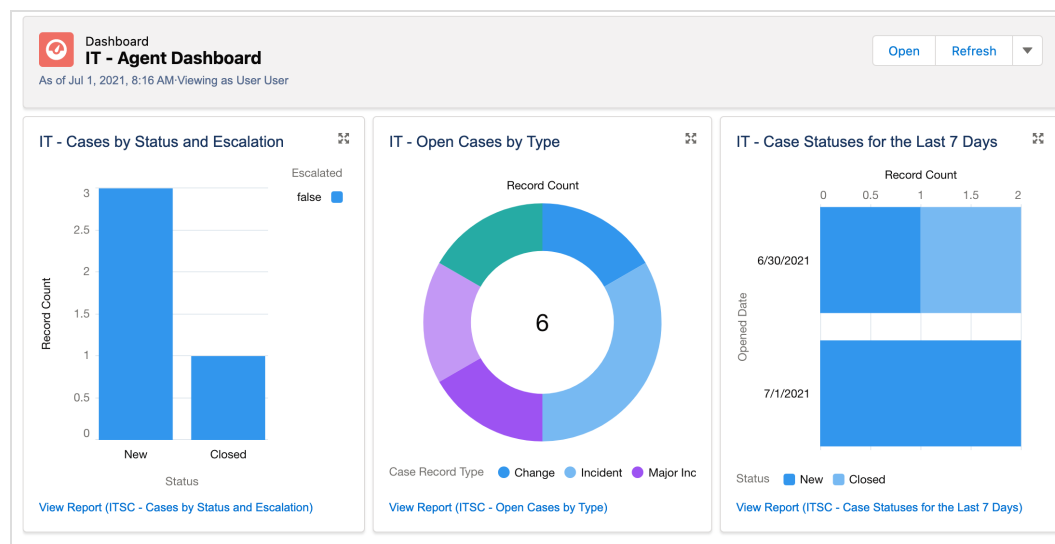
Consente di personalizzare il modo in cui gli agenti IT possono utilizzare l'IT Service Center, tra cui pannello di controllo, modifica delle impostazioni di calendario e rischio, CMDB e flussi di lavoro.

## Visualizzazione e personalizzazione del pannello di controllo dell'agente IT

È possibile personalizzare il pannello di controllo dell'agente IT, per includere i rapporti che consentono di gestire il lavoro.

### Visualizzazione del pannello di controllo dell'agente IT

Quando si apre IT Service Center, è possibile visualizzare il pannello di controllo dell'agente IT nella home page.



### Personalizzazione del pannello di controllo dell'agente IT

È possibile personalizzare il pannello di controllo dell'agente IT, per includere diversi rapporti, inclusi i rapporti predefiniti forniti con l'IT Service Center.

1. Dalla home page, fare clic su **Open** (Apri) per aprire il pannello di controllo nella propria visualizzazione. Fare clic su **Edit** (Modifica).
2. Consente di spostare, modificare e personalizzare i componenti esistenti nel Pannello di controllo. Per aggiungere altri rapporti al pannello di controllo, fare clic su **+Component** (+Componente).
3. Salvare le modifiche.



## Aggiornare le impostazioni di gestione delle modifiche

È possibile aggiornare i colori e i tipi di evento nel calendario delle modifiche e configurare il modo in cui viene calcolato il punteggio di rischio per i casi di modifica.

### AUTORIZZAZIONI DELL'UTENTE

| Autorizzazioni dell'utente necessarie                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Per configurare le impostazioni del calendario delle modifiche e dei rischi: | IT Service Center App Administrator, IT Service Center App User, Change Calendar Basic Access, Change Calendar Admin Access permission sets (Gruppi di autorizzazioni amministratore dell'app IT Service Center, utente dell'app IT Service Center, accesso di base a modifiche calendario, accesso amministratore al calendario delle modifiche) |

### Personalizzare il calendario delle modifiche

È possibile personalizzare i colori del calendario e aggiungere tipi di eventi personalizzati.

I seguenti tipi di eventi sono inclusi per impostazione predefinita:

- Blocca: Un orario pianificato in cui non possono verificarsi modifiche.
- Modifica: Un aggiornamento allegato a un caso di modifica.
- Modifica finestra: Un lasso temporale consentito per eseguire le modifiche.
- Interruzione: Un orario pianificato in cui un sistema non è disponibile.

1. Dal menu IT Service Center, fare clic su **Settings** (Impostazioni), quindi sulla scheda **Change Management** (Gestione del cambiamento).
2. Aggiornare i colori per ogni tipo di evento o aggiungere un tipo di evento all'elenco.
3. Fare clic su **Save** (Salva).
4. Per visualizzare gli aggiornamenti nel calendario delle modifiche, accedere al menu IT Service Center e fare clic su **Change Calendar** (Modifica calendario).

### Personalizzare i punteggi di rischio

Il punteggio di rischio per un caso di modifica può aiutare i responsabili delle modifiche a decidere il rischio potenziale che può verificarsi apportando un cambiamento.

1. Dal menu IT Service Center, fare clic su **Settings** (Impostazioni), quindi sulla scheda **Change Management** (Gestione del cambiamento).
2. Decidere quali campi utilizzare per il calcolo del punteggio di rischio. I campi elencati sono associati ai casi di modifica e hanno un tipo di dati elenco di selezione, in cui l'utente seleziona un valore dall'elenco quando apre il caso. Spostare i campi che si desidera includere nel calcolo nella colonna **Selected** (Selezionati).

3. Definire i punteggi di rischio per ogni valore di campo selezionato. Il valore che l'utente finale seleziona per questi campi viene sommato per determinare il punteggio di rischio. In questo esempio, se un utente apre un caso di modifica e seleziona **Yes** (Sì) per la **SLA Violation** (Violazione SLA) e **Database** per la **categoria**, i valori corrispondenti (1+5) restituiscono un punteggio di rischio pari a 6. Questo punteggio numerico non viene mostrato nel caso di modifica. È necessario assegnare una soglia di punteggio di rischio a ogni possibile valore di punteggio.

Define risk scores for field values. ⓘ

**SLA Violation**

\* No

0

\* Yes

1

**Category**

\* Software

2

\* Hardware

3

\* Network

3

\* Database

5

\* Other

1

Define risk score thresholds. ⓘ

☒ High

5-6

☐ Medium

3-4

☐ Low

1-2

☐ None

Minimum Score

1

Maximum Score

6

Save

4. Definisci le soglie del punteggio di rischio. È possibile assegnare un numero o un intervallo a ciascun valore di soglia. La soglia è il valore che viene visualizzato nel caso, che per questo esempio è un punteggio di rischio **Alto**.

## Gestire elementi di configurazione CMDB

Gli elementi di configurazione (Configuration items, CI) sono componenti che devono essere gestiti per fornire un servizio IT. Per impostazione predefinita, i CI vengono importati in Salesforce a un intervallo pianificato dal servizio CMDB ospitato in TaaS. È inoltre possibile creare elementi di configurazione in IT Service Center che vengono quindi sincronizzati tra Salesforce e CMDB.

### AUTORIZZAZIONI DELL'UTENTE

| Autorizzazioni dell'utente necessarie  |                                                                     |
|----------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|
| Per creare elementi di configurazione: | Gruppo di set di autorizzazioni responsabile CMDB IT Service Center |

Per questa versione, è possibile creare e visualizzare i CI con IT Service Center. Se si modifica un CI, le modifiche verranno sovrascritte dal processo di sincronizzazione che importa i dati dal CMDB. Finché il problema non viene risolto, è possibile consultare [Assegnazione delle autorizzazioni all'IT Service Center a pagina 32](#) per rimuovere l'accesso all'oggetto asset nei profili predefiniti e assegnare gruppi di set di autorizzazioni per concedere l'accesso di creazione e lettura, ma limitare le autorizzazioni di eliminazione e modifica dell'oggetto asset.

### Visualizzazione degli elementi di configurazione

Visualizzare gli elementi di configurazione importati dal CMDB e gli elementi di configurazione personalizzati creati in IT Service Center.

1. Dal menu IT Service Center, fare clic su **Assets**.
2. Aprire la vista elenco **All Configuration Items** (Tutti gli elementi di configurazione).

### Visualizzazione delle classi elemento di configurazione

Le classi elemento di configurazione contengono campi personalizzati e vengono importate da Tanium, ad esempio un tipo di dispositivo (laptop, server).

1. Dal menu IT Service Center menu, fare clic su **Configuration Item Classes** (Classi elemento di configurazione).
2. Aprire la vista elenco **All Classes** (Tutte le classi).

### Creare elementi di configurazione personalizzati

È possibile aggiungere un elemento di configurazione in IT Service Center che viene importato nel CMDB. Questi elementi di configurazione vengono sincronizzati a un intervallo di tempo definito. Per aggiornare le impostazioni di sincronizzazione, è possibile consultare [Configurare la sincronizzazione dei dati CMDB a pagina 31](#).

1. Dal menu IT Service Center, fare clic su **Assets**.
2. Fare clic su **New Configuration Item** (Nuovo elemento di configurazione).

Se si fa clic su **New** (Nuovo) nella pagina Asset, viene creato un oggetto asset Salesforce standard. Questo tipo di asset non include le informazioni CI, non è sincronizzato con Tanium e viene generalmente utilizzato per monitorare le risorse fisiche non correlate all'IT. Per rimuovere il pulsante **New** (Nuovo), è possibile consultare [Aggiungere un nuovo pulsante elemento di configurazione alla pagina di visualizzazione dell'elenco degli asset a pagina 43](#).

3. Aggiungere un nome, una descrizione e una classe per l'elemento di configurazione.
4. Per creare una relazione per il CI, fare clic su **Add Relationship** (Aggiungi relazione). Selezionare il tipo di relazione (principale/secondaria, peer-to-peer, installa su, e così via), la classe elemento di configurazione e l'elemento di configurazione da aggiungere. Salvare le modifiche.

Se si modifica un CI dopo che è stato sincronizzato con il CMDB, le modifiche verranno sovrascritte dal successivo processo di sincronizzazione CMDB.

## (Facoltativo) Modificare i modelli di caso

IT Service Center include modelli di caso standard che definiscono quali campi vengono visualizzati quando si crea un caso. L'utilizzo di un modello di caso può aiutare a semplificare la creazione delle casistiche per casi ripetibili. Con i modelli standard, è possibile regolare la visibilità dei campi, ma non è possibile aggiungere o rimuovere campi. Per personalizzare i campi, è necessario creare un modello di caso personalizzato.

### Personalizzare i modelli standard

Anche se non è consentito modificare un modello standard, è possibile esaminare ciò che è incluso nel modello e scegliere quali campi sono visibili.

1. Dal menu IT Service Center, fare clic su **Case Templates > template\_name** (Modelli di caso).
2. Per ogni elemento, selezionare **Visible** (Visibile).
3. Per visualizzare l'anteprima della schermata di creazione del caso, fare clic su **Preview** (Anteprima). Per creare un caso di test dal modello, fare clic su **Create** (Crea).
4. Fare clic su **Save** (Salva).

### Creazione di modelli di caso personalizzati

È possibile utilizzare modelli di caso personalizzati per configurare casi ripetibili, ad esempio casi di modifica mensili o settimanali.

1. Dal menu IT Service Center, fare clic su **Case Templates (Modelli di caso) > Custom (Personalizzato) > New (Nuovo)**.
2. Se si desidera iniziare da un modello di caso esistente, selezionarlo da **Choose Existing Config** (Scegli configurazione esistente), quindi fare clic su **Copy Configuration** (Copia configurazione).
3. Fornire un nome per il modello del caso e aggiungere campi dall'elenco disponibile all'elenco selezionato.
4. Per ogni elemento, selezionare **Visible** (Visibile).
5. Per visualizzare l'anteprima della schermata di creazione del caso, fare clic su **Preview** (Anteprima).
6. Per creare un caso dal modello, fare clic su **Create** (Crea).
7. Fare clic su **Save** (Salva). Per impostare questo modello di caso personalizzato come predefinito su un modello standard, aggiungerlo come modello predefinito.

### Impostare modelli predefiniti

Sostituire un modello standard con uno personalizzato. È necessario disporre di un modello personalizzato. È possibile utilizzare lo stesso modello personalizzato per sostituire più modelli standard.

1. Dal menu IT Service Center, fare clic su **Case Templates (Modelli di caso) > Defaults (Predefiniti) > Add Default** (Aggiungi predefinito).
2. Selezionare il modello personalizzato e il modello standard che si desidera sostituire. Fare clic su **Save** (Salva).

## (Facoltativo) Configurare le associazioni

È possibile configurare gli stati del caso durante i quali un utente può associare casi e asset. Ad esempio, è possibile disabilitare la possibilità di associare un asset a un caso con stato completato, come ad esempio chiuso o risolto.

1. Dal menu IT Service Center, fare clic su **Settings** (Impostazioni). Andare alla scheda **General** (Generale).
2. Per disabilitare le associazioni per un caso o un asset, spostare lo stato nella colonna **Disable for** (Disabilita per).
3. Salvare le modifiche.

## Automatizzazione dell'IT Service Center con i flussi

Utilizzare i flussi per automatizzare le attività IT specifiche, quali l'implementazione di pacchetti o software, in base a un insieme di condizioni.

### Flussi predefiniti

I seguenti flussi sono inclusi per impostazione predefinita con IT Service Center. Per modificare i flussi da Setup (Configurazione), inserire  (flusso) nella casella Quick Find (Ricerca rapida), quindi selezionare **Flows** (Flussi).

#### ITSC - Chiusura automatica dei casi

Un'azione attivata alle 12:00 chiuderà tutti gli incidenti e le richieste che sono stati risolti negli ultimi sette giorni.

### **ITSC - Notifiche caso**

Una azione viene attivata quando uno stato cambia in un caso problema, il quale invia un'e-mail per notificare agli utenti i casi di incidente associati.

### **ITSC - Proprietario del caso modificato**

Un'azione attivata quando viene salvata una casistica di incidente o richiesta. Se il proprietario del caso è cambiato, l'azione imposta lo stato del caso su **Transferred** (Trasferito).

### **ITSC - Approvazione della modifica**

Un'azione attivata che viene eseguita dopo aver salvato e inviato per l'approvazione una casistica modificata.

### **ITSC - Imposta caso su errore noto**

Un'azione viene attivata quando viene creato un errore noto che modifica lo stato del caso problema in **Known Problem** (Problema noto).

### **ITSC - Condividere commenti**

Un'azione viene attivata quando lo stato di un incidente viene modificato in risolto, il che copia i commenti dall'incidente risolto agli incidenti associati.

## **Azioni di flusso**

È possibile creare flussi con le seguenti azioni di flusso, quando l'IT Service Center è installato:

### **Copiare il feed corrente in casi associati**

Copiare i commenti dei feed chatter nei casi associati.

### **Trovare asset primari per utente**

Restituire un elenco di risorse e informazioni di base, che elencano l'indirizzo email specificato come utente principale.

### **Implementazione del pacchetto**

Implementazione di un pacchetto Tanium in un asset. Questo pacchetto in genere include uno script e un gruppo di file eseguiti sull'asset come operazione Tanium.

### **Gestione delle implementazioni dei software**

Installare, aggiornare o rimuovere pacchetti software su un asset specificato.

### **Informazioni sulle interrogazioni degli asset**

Restituire i valori del campo per la risorsa selezionata.

### Trovare il software applicabile

Determinare gli aggiornamenti software disponibili per un gruppo selezionato di asset.

### Inviare e-mail ai proprietari dei casi associati

Inviare e-mail ai proprietari dei casi associati.

## Creare un flusso dell'IT Service Center

1. Da Setup (Configurazione), andare in **Process Automation > Flows New Flow> (Automazione del processo** Flussi Nuovo flusso).
2. Scegliere il tipo di trigger che si desidera utilizzare per il flusso. Ai fini del test, scegliere **Autolaunched Flow (No Trigger)** (Flusso avviato automaticamente (Nessun trigger)).
3. Trascinare un'azione nel proprio flusso. Fare clic su **IT Service Center** per visualizzare le azioni disponibili.

### Maggiori informazioni

[Automatizzazione dei processi aziendali: Flussi](#)

## Visualizzazione dei messaggi di registro

Visualizzare i messaggi di registro per IT Service Center, comprese le azioni intraprese all'interno di un caso.

### Configurazione dell'accesso

Per evitare la raccolta di troppi registri, impostare un processo di conservazione e pulizia.

1. Nel menu IT Service Center, andare in **Settings** (Impostazioni). Fare clic su **Logging** (Accesso).
2. Configurare un orario per eseguire la pulizia giornaliera dei registri e il numero di giorni di registro da conservare. Se un registro è precedente all'impostazione di conservazione dei registri, esso viene eliminato durante il processo di pulizia.

### Visualizzazione delle azioni di un caso

Vengono registrate le seguenti azioni che è possibile intraprendere in un caso: implementazione del software, riavvio di un asset, interruzione del processo, avvio o arresto dei processi.

- Per visualizzare tutte le azioni intraprese su tutti gli asset gestiti dall'IT Service Center, andare nel menu dell'IT Service Center e fare clic su **Case Actions** (Azioni del caso).
- Per visualizzare le azioni all'interno di un caso, andare nel riquadro **Recent Activity** (Attività recenti).

## Visualizzazione delle registrazioni di log

Per visualizzare i registri di servizio, inclusi i registri per i processi in background e i processi pianificati, accedere al menu di IT Service Center e fare clic su **Case Actions** (Azioni del caso).

### ESEMPIO

Una voce di registro con il **titolo**: `EndpointToAssetTransformer.transformMergeMany` e **Reason**: `Found more than 1 Asset with the same TaniumAssetId_c` indica che sono stati ignorati elementi di configurazione personalizzati durante il processo di sincronizzazione a causa della duplicazione.



# Riferimento: Layout del caso

## Incidente

ITSC - Incident Request Layout

Custom Console ComponentsMini Page LayoutMini Console ViewVideo TutorialHelp for this Page

SaveQuick SavePreview As...CancelUndoRedoLayout Properties

Fields

ButtonsQuick ActionsMobile & Lightning ActionsExpanded LookupsRelated ListsReport Charts

Quick FindField Name

|              |                |             |                    |               |                     |                |
|--------------|----------------|-------------|--------------------|---------------|---------------------|----------------|
| Section      | Benefits       | Case Number | Case Record Type   | Change Effort | Change Type         | Contact Mobile |
| Blank Space  | Business Hours | Case Origin | Case Source        | Change Impact | Closed When Created | Contact Name   |
| Account Name | Business Risks | Case Owner  | Category           | Change Owner  | Contact Email       | Contact Phone  |
| Asset        | CAB Note       | Case Reason | Change Description | Change Plan   | Contact Fax         | Created By     |

Case Sample

Highlights Panel

Contact NameSample Text

SubjectSample Text

ImpactSample Text

DescriptionSample Text

UrgencySample Text

Quick Actions in the Salesforce Classic

Publisher

PostFileMobile Smart ActionsThanksLinkPollQuestionNew Note

Salesforce Mobile and Lightning Experience

Actions

PostCreate Service KnowledgeFileNew TaskEscalationResolve CaseEditChange Owner

Merge CasesCloneDeleteSharingClose CasePrintable View

Case Detail

Standard Buttons

EditDeleteChange OwnerAcceptClose CaseCloneSharingSharing HierarchyPrintable ViewMerge Cases

Get Alerts

Custom Buttons

User Information

Contact NameSample Text

Primary Configuration ItemSample Text

CategorySample Text

Case OwnerSample Text

Service ProviderSample Text

SubcategorySample Text

Case Information

StatusSample Text

SubjectSample Text

Date/Time Opened7/21/2021, 11:31 AM

Case OriginSample Text

Case Description (Header not visible)

DescriptionSample Text

Case Diagnostics

DiagnosticsSample Text

Case Prioritization

ImpactSample Text

Manual priority

UrgencySample Text

PrioritySample Text

Resolution Information

Resolution TypeSample Text

Resolution DetailsSample Text

Miscellaneous

Web Emailsarah.sample@company.com

Custom Links (Header visible on detail only)

# Incidente grave

ITSC - Major Incident Layout

Custom Console ComponentsMini Page LayoutMini Console ViewVideo TutorialHelp for this Page

SaveQuick SavePreview As...CancelUndoRedoLayout Properties

Fields

ButtonsQuick ActionsMobile & Lightning ActionsExpanded LookupsRelated ListsReport Charts

Quick FindField Name

|              |                |             |                    |               |                     |                |
|--------------|----------------|-------------|--------------------|---------------|---------------------|----------------|
| Section      | Benefits       | Case Number | Case Record Type   | Change Effort | Change Type         | Contact Mobile |
| Blank Space  | Business Hours | Case Origin | Case Source        | Change Impact | Closed When Created | Contact Name   |
| Account Name | Business Risks | Case Owner  | Category           | Change Owner  | Contact Email       | Contact Phone  |
| Asset        | CAB Note       | Case Reason | Change Description | Change Plan   | Contact Fax         | Created By     |

Case Sample

Highlights Panel

Customize the highlights panel for this page layout...

Quick Actions in the Salesforce Classic

Publisher

Actions in this section are currently inherited from the global publisher layout. You can [override the global publisher layout](#) to set a customized list of actions for the publisher on pages that use this layout.

Salesforce Mobile and Lightning Experience

Actions

PostCreate Service KnowledgeFileNew TaskEscalationResolve CaseEditChange Owner

Merge CasesCloneDeleteSharingClose CasePrintable View

Case Detail

Standard Buttons

EditDeleteChange OwnerAcceptClose CaseCloneSharingSharing HierarchyPrintable ViewMerge Cases

Start ConversationGet Alerts

Custom Buttons

Major Incident Details

★ Subject

★ Description

Impact Details

Sample Text  
Sample Text  
Sample Text

Reported Date Time

Reported By

Major Incident Manager

7/21/2021, 11:37 AM

Sample Text

Sample Text

Case Information

Case Owner

Service Provider

Category

Subcategory

Sample Text  
Sample Text  
Sample Text  
Sample Text

★ Status

Primary Configuration Item

Sample Text  
Sample Text

Case Prioritization

★ Impact

Manual priority

Sample Text  
✓

Urgency

Priority

Sample Text  
Sample Text

Resolution Information

Resolution Type

Resolution Details

Sample Text  
Sample Text

Salesforce Details

★ Contact Name

Case Origin

Sample Text  
Sample Text

Web Email

sarah.sample@company.com

Custom Links (Header visible on detail only)

© 2021 Tanium Inc. Tutti i diritti riservati

Pagina 58

# Modifica

ITSC - Change Layout

Custom Console ComponentsMini Page LayoutMini Console ViewVideo TutorialHelp for this Page

SaveQuick SavePreview As...CancelUndoRedoLayout Properties

Fields

ButtonsQuick ActionsMobile & Lightning ActionsExpanded LookupsRelated ListsReport Charts

Quick Find

Field Name

\*

|              |                |             |                    |               |                     |                |
|--------------|----------------|-------------|--------------------|---------------|---------------------|----------------|
| Section      | Benefits       | Case Number | Case Record Type   | Change Effort | Change Type         | Contact Mobile |
| Blank Space  | Business Hours | Case Origin | Case Source        | Change Impact | Closed When Created | Contact Name   |
| Account Name | Business Risks | Case Owner  | Category           | Change Owner  | Contact Email       | Contact Phone  |
| Asset        | CAB Note       | Case Reason | Change Description | Change Plan   | Contact Fax         | Created By     |

Case Sample

Highlights Panel

Contact Name

Sample Text

Subject

Sample Text

Description

Sample Text

Quick Actions in the Salesforce Classic

Publisher

Actions in this section are currently inherited from the global publisher layout. You can [override the global publisher layout](#) to set a customized list of actions for the publisher on pages that use this layout.

Salesforce Mobile and Lightning Experience

Actions

Post

Create Service Knowledge

File

New Task

Edit

Change Owner

Merge Cases

Clone

Delete

Sharing

Close Case

Printable View

Case Detail

Standard Buttons

Edit

Delete

Change Owner

Accept

Close Case

Clone

Sharing

Sharing Hierarchy

Submit for Approval

Printable View

Merge Cases

Get Alerts

Custom Buttons

Change Information

Contact Name

Sample Text

Service Provider

Sample Text

Subject

Sample Text

Description

Sample Text

Status

Sample Text

Subcategory

Sample Text

Category

Sample Text

Change Details

Case Owner

Sample Text

Planned Start Date Time

7/22/2021, 7:17 AM

Planned End Date Time

7/22/2021, 7:17 AM

Change Details Extended (Header not visible)

Change Description

Sample Text

CAB Note

Sample Text

Execution

Rollback Plan

Sample Text

Test Plan

Sample Text

Deployment Plan

Sample Text

Risk Assessment

Change Impact

Sample Text

Impact Details

Sample Text

Risk Level

Sample Text

Risk Details

Sample Text

Case Prioritization

Impact

Sample Text

Manual priority

✓

Urgency

Sample Text

Priority

Sample Text

Case Description (Header not visible)

Case Information

Date/Time Opened

7/22/2021, 7:17 AM

Change Type

Sample Text

Miscellaneous

Web Email

sarah.sample@company.com

Case Origin

Sample Text

Custom Links (Header visible on detail only)

© 2021 Tanium Inc. Tutti i diritti riservati

Pagina 59

# Problema

ITSC - Problem Layout

Custom Console ComponentsMini Page LayoutMini Console ViewVideo TutorialHelp for this Page

SaveQuick SavePreview As...CancelUndoRedoLayout Properties

Fields

ButtonsQuick ActionsMobile & Lightning ActionsExpanded LookupsRelated ListsReport Charts

Quick FindField Name\*

|              |                |             |                    |               |                     |                |
|--------------|----------------|-------------|--------------------|---------------|---------------------|----------------|
| Section      | Benefits       | Case Number | Case Record Type   | Change Effort | Change Type         | Contact Mobile |
| Blank Space  | Business Hours | Case Origin | Case Source        | Change Impact | Closed When Created | Contact Name   |
| Account Name | Business Risks | Case Owner  | Category           | Change Owner  | Contact Email       | Contact Phone  |
| Asset        | CAB Note       | Case Reason | Change Description | Change Plan   | Contact Fax         | Created By     |

Case Sample

Highlights Panel

Contact NameSample Text

SubjectSample Text

DescriptionSample Text

Quick Actions in the Salesforce Classic

Publisher

Actions in this section are currently inherited from the global publisher layout. You can [override the global publisher layout](#) to set a customized list of actions for the publisher on pages that use this layout.

Salesforce Mobile and Lightning Experience

Actions

PostCreate Known ErrorCreate Service KnowledgeFileNew TaskResolve CaseNew ChangeEdit

Change OwnerMerge CasesCloneDeleteSharingClose CasePrintable View

Case Detail

Standard Buttons

EditDeleteChange OwnerAcceptClose CaseCloneSharingSharing HierarchySubmit for Approval

Printable ViewMerge CasesGet Alerts

Custom Buttons

Problem Information

Contact NameStatusPrimary ConfigurationItemProblem ManagerSubjectDescription

Sample TextSample TextSample TextSample TextSample TextSample Text

Case OwnerService ProviderCategorySubcategoryDue Date

Sample TextSample TextSample TextSample Text7/21/2021, 11:59 AM

Problem Details

Workaround DetailsSymptomsDiagnosticsRoot CauseImpact DetailsRisk DetailsProblem Source

Sample TextSample TextSample TextSample TextSample TextSample TextSample Text

Case Prioritization

ImpactManual priority

Sample Text✓

UrgencyPriority

Sample TextSample Text

Known Error Details

Known Error

Sample Text

Resolution Information

Resolution TypeResolution Details

Sample TextSample Text

Miscellaneous

Case OriginWeb Email

Sample Textsarah.sample@company.com

Custom Links

(Header visible on detail only)

# IT Service Center Guida utente

Versione 1.17.0

settembre 01, 2021

*Le informazioni contenute nel presente documento sono soggette a modifiche senza preavviso. Inoltre, le informazioni inserite nel suddetto documento sono fornite “così come sono” e sono ritenute accurate, ma sono presentate senza garanzia di alcun tipo, espressa o implicita, ad eccezione di quanto previsto nei termini e condizioni di vendita per i clienti di Tanium. Fatto salvo quanto diversamente previsto, Tanium non si assume alcuna responsabilità e in nessun caso Tanium o i suoi fornitori saranno responsabili per danni indiretti, speciali, consequenziali o incidentali, inclusi, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, la perdita di profitti o danni ai dati derivanti dall'uso o dall'incapacità di utilizzare il presente documento, anche se Tanium Inc. è stata informata della possibilità di tali danni.*

*Gli indirizzi IP utilizzati nel presente documento non sono intesi come indirizzi effettivi. Eventuali esempi, output di visualizzazione dei comandi, diagrammi della topologia di rete e altre figure incluse in questo documento sono mostrati solo per fini illustrativi. Qualsiasi utilizzo degli indirizzi IP effettivi nel contenuto illustrativo è involontario e casuale.*

*Visitare il sito <https://docs.tanium.com> per la documentazione più aggiornata sui prodotti Tanium.*

*La presente documentazione può fornire accesso o informazioni riguardanti contenuti, prodotti (inclusi hardware e software) e servizi forniti da terzi (“Articoli di terzi”). In relazione ai suddetti Articoli di terzi, Tanium Inc. e le sue affiliate (i) non sono responsabili di tali articoli e declinano espressamente ogni garanzia e responsabilità di qualsiasi tipo relativa ai suddetti Articoli di terzi, inoltre (ii) non saranno responsabili di eventuali perdite, costi o danni arrecati a causa dell'accesso o dell'uso di tali Articoli di terzi, salvo ove diversamente stabilito in un accordo applicabile tra l'utente e Tanium.*

*Inoltre, la suddetta documentazione non richiede né contempla l'uso o la combinazione di prodotti Tanium con particolari Articoli di terzi, né Tanium né le sue affiliate avranno alcuna responsabilità per qualsiasi violazione dei diritti di proprietà intellettuale causata da tale combinazione. L'utente, e non Tanium, è responsabile di stabilire che qualsiasi combinazione di Articoli di terzi con prodotti Tanium sia appropriata e non provochi la violazione di alcun diritto di proprietà intellettuale di terzi.*

*Tanium si impegna a rispettare i più elevati standard di accessibilità, per rendere più intuitiva l'interazione con il software Tanium e accelerare i tempi per ottenere un buon esito. Per garantire elevati standard di accessibilità, Tanium è conforme alle normative federali statunitensi, in particolare alla Sezione 508 della Legge di riabilitazione del 1998. Per molti anni abbiamo condotto valutazioni sull'accessibilità di terze parti nel corso dello sviluppo del prodotto e, più recentemente, a settembre 2019, è stato completato un audit completo rispetto agli standard WCAG 2.1/VPAT 2.3 per tutti i principali moduli del prodotto. Tanium può rendere disponibili i rapporti VPAT modulo per modulo nell'ambito di una più ampia procedura di pianificazione delle soluzioni per qualsiasi cliente o potenziale cliente.*

*Man mano che i nuovi prodotti e le nuove funzionalità vengono continuamente forniti, Tanium eseguirà dei test per identificare potenziali lacune in conformità con le linee guida di accessibilità. Tanium si impegna a compiere ogni sforzo possibile per colmare eventuali lacune il più rapidamente possibile, data la gravità del problema e la portata delle modifiche. Questi obiettivi sono presi in considerazione nel programma di fornitura continua delle funzionalità e delle versioni con le nostre risorse esistenti.*

*Tanium accoglie i consigli dei clienti per rendere accessibili le soluzioni in base ai moduli Tanium e ai requisiti tecnologici di assistenza. I requisiti di accessibilità sono importanti per la comunità dei clienti Tanium, e ci impegniamo a dare priorità a questi sforzi di conformità come parte integrante della nostra tabella di marcia complessiva sui prodotti. Tanium mantiene la trasparenza sui propri progressi e traguardi, inoltre accoglie con favore qualsiasi ulteriore domanda o discussione su questo lavoro. Contattare il rappresentante di vendita, inviare un'email all'assistenza Tanium all'indirizzo [support@tanium.com](mailto:support@tanium.com), oppure inviare un'email a [accessibility@tanium.com](mailto:accessibility@tanium.com) per ulteriori domande.*

*Tanium è un marchio registrato da Tanium, Inc. negli Stati Uniti e in altri Paesi. I marchi commerciali di terze parti menzionati appartengono ai rispettivi proprietari.*

*© 2021 Tanium Inc. Tutti i diritti riservati.*

# Indice

---

|                                                                                                         |           |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>Informazioni su questa documentazione</b>                                                            | <b>7</b>  |
| <b>Panoramica dell'IT Service Center</b>                                                                | <b>8</b>  |
| Gestire i casi e intraprendere azioni                                                                   | 8         |
| Gestione dei dati degli asset in tempo reale in CMDB                                                    | 8         |
| Elementi di configurazione                                                                              | 8         |
| Classi elemento di configurazione                                                                       | 9         |
| Tanium as a Service                                                                                     | 9         |
| Panoramica di Work.com                                                                                  | 9         |
| Riguardo a Employee Workspace                                                                           | 9         |
| Maggiori informazioni                                                                                   | 9         |
| Informazioni su Employee Concierge                                                                      | 9         |
| Maggiori informazioni                                                                                   | 9         |
| Lingue supportate                                                                                       | 10        |
| <b>Acquisire efficacia organizzativa</b>                                                                | <b>11</b> |
| Strategic planning (Pianificazione strategica)                                                          | 11        |
| RACI chart (Grafico RACI)                                                                               | 11        |
| Organizational alignment (Allineamento organizzativo)                                                   | 13        |
| Operational metrics (Metriche operative)                                                                | 13        |
| Gestione degli incidenti dell'IT Service Center e maturità dell'adempimento delle richieste di servizio | 13        |
| Misurazioni di benchmarking                                                                             | 14        |
| <b>Autenticazione con Tanium as a Service</b>                                                           | <b>19</b> |
| <b>Gestione dei casi IT</b>                                                                             | <b>20</b> |
| Visualizzazione del pannello di controllo dell'agente IT                                                | 20        |
| Visualizzazione dei casi                                                                                | 20        |
| Incidente                                                                                               | 20        |
| Informazioni sui casi di incidente                                                                      | 21        |
| Incidente grave                                                                                         | 21        |

---



---

|                                                               |    |
|---------------------------------------------------------------|----|
| Informazioni sui casi di incidente grave .....                | 21 |
| Creare un incidente grave .....                               | 21 |
|                                                               | 22 |
| Problema .....                                                | 22 |
| Informazioni sui casi relativi a problemi .....               | 22 |
| Creare un errore noto o una conoscenza del servizio .....     | 22 |
| Modifica .....                                                | 23 |
| Autorizzazioni dell'utente .....                              | 23 |
| Informazioni sui casi di modifiche .....                      | 23 |
| Creare caso di modifica .....                                 | 23 |
| Risolvere i conflitti di pianificazione .....                 | 23 |
| Valutare il rischio .....                                     | 24 |
| Gestire il calendario delle modifiche .....                   | 24 |
| Visualizzare calendario delle modifiche .....                 | 24 |
| Aggiungere eventi al calendario delle modifiche .....         | 24 |
| Configurazione delle regole di gestione delle modifiche ..... | 24 |
| Richiesta .....                                               | 25 |
| Informazioni sui casi delle richieste .....                   | 25 |
| Creare una richiesta .....                                    | 25 |
| Aggiornamento dei casi .....                                  | 25 |
| Modificare il proprietario del caso .....                     | 25 |
| Modificare la tipologia di casistica .....                    | 25 |
| Riassegnare il caso .....                                     | 26 |
| Allegare file .....                                           | 26 |
| Tracciamento dell'attività .....                              | 26 |
| Visualizzare l'attività del caso .....                        | 26 |
| Commentare un caso .....                                      | 26 |
| Seguire gli aggiornamenti sul caso .....                      | 26 |
| Tracciare il lavoro correlato .....                           | 27 |
| Espandere dettagli ambito .....                               | 27 |

---

---

|                                                                   |           |
|-------------------------------------------------------------------|-----------|
| Aggiungere un'attività .....                                      | 27        |
| Aggiungere associazioni .....                                     | 27        |
| Rimuovere associazioni .....                                      | 28        |
| Risoluzione di un caso .....                                      | 28        |
| Chiudere un caso e tutti i casi correlati .....                   | 28        |
| <b>Gestire elementi di configurazione .....</b>                   | <b>29</b> |
| Visualizzare i dettagli CI primari da un caso .....               | 29        |
| Visualizzare tutti gli asset .....                                | 29        |
| <b>Gestione delle prestazioni .....</b>                           | <b>30</b> |
| Revisione degli eventi di salute .....                            | 30        |
| Riavvio del sistema operativo .....                               | 31        |
| Terminare i processi .....                                        | 31        |
| Gestione dei servizi di sistema .....                             | 31        |
| <b>Implementazione del software .....</b>                         | <b>32</b> |
| Gestione di software obsoleti .....                               | 32        |
| Installazione di un nuovo software .....                          | 32        |
| Rimuovere il software .....                                       | 32        |
| <b>Automatizzazione dell'IT Service Center con i flussi .....</b> | <b>33</b> |
| Flussi predefiniti .....                                          | 33        |
| Azioni di flusso .....                                            | 33        |
| Creare un flusso dell'IT Service Center .....                     | 34        |
| Maggiori informazioni .....                                       | 34        |
| <b>Massimizzare le metriche dell'IT Service Center .....</b>      | <b>35</b> |
| Tempo medio di risoluzione (MTTR) .....                           | 35        |
| Tasso di conformità SLA .....                                     | 35        |
| Richieste risolte automaticamente .....                           | 36        |
| Azioni intraprese dal ticket .....                                | 36        |

# Informazioni su questa documentazione

Questo documento è per la versione 1.17.0.

Per scaricare la guida alla gestione e la guida utente dell'IT Service Center, vedere la [documentazione dell'IT Service Center](#).

# Panoramica dell'IT Service Center

Grazie a IT Service Center, è possibile semplificare le operazioni di supporto informatico consolidando le attività e le richieste IT in un'unica posizione.

Disponibile in: Esperienza straordinaria

Disponibile in: Edizioni **Enterprise** e **Illimitata**

IT Service Center è disponibile come licenza aggiuntiva.

## Gestire i casi e intraprendere azioni

Gli agenti IT possono risolvere le richieste di assistenza più rapidamente, implementando azioni comuni senza uscire da IT Service Center. Queste azioni includono:

- revisione delle prestazioni;
- conclusione dei processi;
- avvio o arresto dei servizi di sistema;
- riavvio del computer;
- installazione, aggiornamento o rimozione del software;

Ad esempio, se un utente apre una richiesta di assistenza che richiede un aggiornamento software, con pochi clic l'agente IT può implementare l'aggiornamento nella risorsa dell'utente direttamente dall'IT Service Center. Possono anche creare un'implementazione che invia lo stesso aggiornamento software ad altri asset, riducendo la possibilità di aprire richieste doppie da altri utenti per lo stesso problema.

## Gestione dei dati degli asset in tempo reale in CMDB

Utilizzare l'integrazione del database di gestione della configurazione (CMDB) da Tanium con IT Service Center per gestire e archiviare elementi di configurazione o componenti in tempo reale relativi ai servizi IT. Gli elementi di configurazione (Configuration items, CI) sono componenti che devono essere gestiti per fornire un servizio IT. Grazie alla definizione di una fonte centrale di verità per i CI, gli agenti IT e i responsabili di configurazione possono migliorare la gestione dei servizi, ridurre il tempo dedicato alla gestione delle modifiche e migliorare audit, sicurezza e conformità.

### Elementi di configurazione

Un elemento di configurazione è associato a un asset, è governato dall'IT e viene utilizzato per un servizio IT.

Un elemento di configurazione può essere un CI gestito da Tanium o un CI personalizzato Tanium. I CI gestiti da Tanium sono un asset in cui è installato il client Tanium. Le informazioni sui CI gestiti da Tanium provengono dal servizio CMDB in Tanium. È possibile creare CI personalizzati Tanium in Salesforce per CI aggiuntivi che non sono stati trovati in Tanium e che vengono sincronizzati con il CMDB su base regolare.

## Classi elemento di configurazione

Una classe di elementi di configurazione è una categorizzazione predefinita per un elemento di configurazione proveniente da Tanium, ad esempio un tipo di dispositivo (laptop, server).

## Tanium as a Service

La possibilità di intraprendere azioni sui computer degli utenti finali è consentita da una connessione dell'IT Service Center con Tanium as a Service (TaaS).

La piattaforma Tanium offre visibilità e controllo degli endpoint. In Tanium, un endpoint rappresenta qualsiasi computer o server su cui è possibile installare ed eseguire il servizio client di Tanium. In risposta alle query standard o ad hoc, in pochi secondi Tanium può rilevare e segnalare in tempo reale i dati statici e dinamici relativi all'endpoint. Oltre a ottenere dati sugli endpoint, è possibile implementare operazioni per gestire e proteggere l'ambiente.

Le operazioni nell'IT Service Center sono gestite da chiamate API a TaaS, che includono i moduli Tanium™ Discover, Tanium™ Deploy e Tanium™ Performance. I dati selezionati sugli endpoint Tanium vengono archiviati in Salesforce come oggetti asset. Per visualizzare le informazioni sugli endpoint gestiti da Tanium in Salesforce, è possibile visualizzarli come asset.

## Panoramica di Work.com

IT Service Center fa parte della suite di soluzioni Work.com. Work.com è la piattaforma completa per i dipendenti nel mondo del lavoro da qualsiasi luogo nel mondo. Work.com è basato sulla piattaforma Salesforce e consente ai dipendenti di avere successo ovunque si trovino.

Quando si acquista IT Service Center, si ottiene anche Employee Workspace e Employee Concierge. Questi prodotti consentono ai dipendenti di aprire casi che vengono inviati agli agenti in IT Service Center.

### Riguardo a Employee Workspace

Con Employee Workspace, è possibile offrire ai propri dipendenti un'esperienza integrata e consentirgli di lavorare in modo produttivo e collaborativo. Employee Workspace fornisce un hub centrale per strumenti e risorse di cui i vostri dipendenti hanno bisogno per lavorare da qualsiasi luogo.

MAGGIORI INFORMAZIONI

[Documenti Work.com: Employee Workspace](#)

### Informazioni su Employee Concierge

Employee Concierge è un'estensione di Employee Workspace che include una knowledge base ricercabile e un sistema di ticketing, in modo che i dipendenti possano trovare soluzioni e ottenere assistenza quando ne hanno bisogno.

MAGGIORI INFORMAZIONI

[Documenti Work.com: Employee Concierge](#)

## Lingue supportate

L'interfaccia utente dell'IT Service Center è tradotta nelle seguenti lingue:

- Cinese - semplificato: zh\_CN
- Cinese - Tradizionale: zh\_TW
- Olandese: nl
- Francese: fr
- Tedesco: de
- Italiano: it
- Giapponese: ja
- Coreano: ko
- Portoghese (Brasile): pt\_BR
- Spagnolo: es

# Acquisire efficacia organizzativa

Le quattro fasi chiave della governance organizzativa, per massimizzare il valore fornito da IT Service Center, sono le seguenti:

- allineare la pianificazione strategica agli obiettivi aziendali. Vedere [Strategic planning \(Pianificazione strategica\) a pagina 11](#).
- Stabilire ruoli e responsabilità distinti. Vedere il [RACI chart \(Grafico RACI\) a pagina 11](#) (grafico RACI).
- Monitorare la maturità operativa. Vedere [Operational metrics \(Metriche operative\) a pagina 13](#).
- Convalidare l'allineamento interfunzionale. Vedere [Organizational alignment \(Allineamento organizzativo\) a pagina 13](#).

## Strategic planning (Pianificazione strategica)

Sviluppare una roadmap strategica per allineare IT Service Center come unica fonte di verità al centro di tutte le attività IT Service Management (ITSM) e di esperienza dei dipendenti all'interno dell'organizzazione. Le suddette attività devono essere allineate agli obiettivi aziendali, con il consenso degli stakeholder principali. Tra queste attività rientrano, a titolo esemplificativo ma non esaustivo:

- Aggiornare i Contratti di servizio (SLA) e allineare le attività alle risorse chiave per le attività ITSM (note in IT Service Center come Attività principali) tra i team di service desk e tutti i resolver.
- Allinearsi ai flussi di lavoro chiave della gestione degli incidenti sia all'interno che all'esterno del Service Desk.
- Identificare il personale chiave che necessiterà di accesso e formazione, nonché di un meccanismo continuo per formare eventuali nuovi partecipanti.
- Fornire e rivalutare periodicamente la struttura del programma dell'IT Service Center, per stabilire se raggiunge gli obiettivi organizzativi e coglie le opportunità di miglioramento. Le lacune nei processi e nella governance possono causare problemi a cascata.
- Stabilire i requisiti di segnalazione, compresa la segmentazione di diversi rapporti e informazioni a vari resolver team, leader e stakeholder.

## RACI chart (Grafico RACI)

Un grafico RACI identifica il team o la risorsa **R**esponsible, **A**ccountable, **C**onsulted e **I**nformed (Responsabile, tenuto a rispondere, consultato, informato), e funge da linea guida per descrivere le attività chiave tra i team Service Desk e resolver nel programma ITSM attraverso l'IT Service Center. Ogni organizzazione presenta delle esigenze specifiche per i processi aziendali e le organizzazioni IT. La tabella seguente rappresenta il punto di vista dell'IT Service Center sul modo in cui le organizzazioni devono allineare le risorse funzionali rispetto alla gestione degli incidenti e all'adempimento delle richieste di servizio. Utilizzare la tabella seguente come esempio di base.

| Attività                                         | Service Desk | Gestione del Service Desk | Resolver Team | Utente | Razionale                                                                                                                                                                                                                                           |
|--------------------------------------------------|--------------|---------------------------|---------------|--------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Registrazione e categorizzazione degli incidenti | R            | -                         | A             | I      | Il Service Desk rappresenta spesso il punto di partenza di una richiesta, ma il team che si occupa della sua risoluzione garantisce una corretta categorizzazione. (In alcuni casi, il Service Desk potrebbe essere il risolutore della richiesta.) |
| Assegnazione dell'incidente                      | R            | I                         | A             | -      | Il team responsabile della risoluzione dei problemi e della richiesta è responsabile della gestione degli incidenti.                                                                                                                                |
| Indagine e diagnosi dell'incidente               | A            | I                         | R             | C      | Il Service Desk esegue un'analisi iniziale delle richieste in entrata, che aiuta anche l'IT Service Center ad apprendere i modelli.                                                                                                                 |
| Risoluzione e recupero degli incidenti           | I            | -                         | A             | C/I    | Il resolver team identificato è il proprietario del ripristino del servizio, quando si verifica un incidente.                                                                                                                                       |
| Revisione e chiusura degli incidenti             | R            | I                         | A             | C/I    | Dopo aver contrassegnato una richiesta come risolta, l'utente può confermare la risoluzione prima che la richiesta venga chiusa. La chiusura finale della richiesta è automatica e se ne occupa il resolver team.                                   |
| Monitoraggio SLA                                 | R            | A                         | R             | -      | La direzione del Service Desk è responsabile di confermare l'aderenza alle attività principali (SLA), e di determinare quali modifiche sono necessarie.                                                                                             |



| Attività                  | Service Desk | Gestione del Service Desk | Resolver Team | Utente | Razionale                                                                                                                                                                  |
|---------------------------|--------------|---------------------------|---------------|--------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Gestione della conformità | -            | R                         | A/I           | C/I    | I resolver team devono aggiungere in una richiesta informazioni sufficienti per sostenere il controllo di una verifica, con la direzione che si occupa della supervisione. |

#### Flusso di lavoro dell'incidente

|  |
|--|
|  |
|--|

#### Flusso di lavoro della richiesta

|  |
|--|
|  |
|--|

## Organizational alignment (Allineamento organizzativo)

Le organizzazioni di successo utilizzano l'IT Service Center nei silos funzionali come una piattaforma comune per l'ITSM e il coinvolgimento dei dipendenti, con azioni gestite da Tanium. Tanium fornisce uno schema di dati comune, che consente ai team di sicurezza, operazioni e rischio/conformità di garantire che agiscano su una serie comune di fatti fornite da una piattaforma unificata. Questo può anche servire ad agire attraverso la piattaforma Tanium, per mitigare i problemi noti su endpoint aggiuntivi, migliorando l'esperienza dell'utente e prevenendo le richieste future.

Se l'organizzazione non è allineata e impegnata a gestire ITSM, l'esperienza dei dipendenti e le azioni aggiuntive intraprese tramite l'IT Service Center, saranno disponibili serie di dati concorrenti e, in tutta l'azienda di risoluzione, una visione olistica dei problemi ed efficacia operativa.

## Operational metrics (Metriche operative)

### Gestione degli incidenti dell'IT Service Center e maturità dell'adempimento delle richieste di servizio

La gestione di un programma ITSM ben integra l'operatività della tecnologia e la misurazione del successo attraverso le misurazioni chiave di benchmarking. I quattro processi chiave per misurare e guidare la maturità operativa del programma dell'IT Service Center sono i seguenti:

| Processo    | Descrizione                                                                                                                                                                                           |
|-------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Utilizzo    | come e quando IT Service Center per l'ITSM e l'esperienza dei dipendenti nell'organizzazione (ad esempio, se si tratta di un unico strumento di registrazione o di uno dei molti strumenti disparati) |
| Automazione | come IT Service Center viene automatizzato, all'interno dell'organizzazione, compresa la risoluzione automatica delle richieste e le azioni automatizzate dalle richieste                             |

| Processo                | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|-------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Integrazione funzionale | quanto IT Service Center viene integrato con i gruppi di resolver all'interno dell'IT, tra cui Operazioni, Sicurezza e Service Desk, nonché con le integrazioni con strumenti esterni quali il database di gestione della configurazione (Configuration Management Database, CMDB) |
| Segnalazione            | il modo in cui è possibile creare rapporti automatizzati su ITSC KPI, nonché il modo in cui tali rapporti sono personalizzati per diversi destinatari e stakeholder                                                                                                                |

## Misurazioni di benchmarking

Oltre ai principali processi di gestione degli incidenti IT Service Center e di adempimento delle richieste di assistenza, sono elencate di seguito le due misurazioni chiave del benchmarking che si allineano alla maturità operativa del programma IT Service Center per ottenere il massimo del valore e del successo.

| Misurazioni esecutive | Tempo medio di risoluzione (MTTR)                                                                                                                                                                          | Tasso di conformità SLA                                                                   | Richieste risolte automaticamente                                                                                                                                                                                                                                                                             | Azioni intraprese dalle richieste                                                                                                                                                                     |
|-----------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Descrizione           | Tempo medio necessario per risolvere una richiesta aperta. Tale misurazione può essere segmentata in base a input aggiuntivi, tra cui la gravità dell'incidente, il resolver team o una persona specifica. | Percentuale di richieste chiuse che rientrano nei Contratti di servizio (SLA) pubblicati. | Numero di richieste create attraverso un'azione nell'IT Service Center, per risolvere in modo proattivo i problemi con uno o più endpoint. Le suddette richieste vengono create e risolte automaticamente per la conservazione della documentazione ai fini della revisione e della gestione delle modifiche. | Numero di singole azioni eseguite da tutti gli agenti tramite la console dell'IT Service Center. Tale misurazione può essere segmentata in base a dati aggiuntivi, quali il team e il tipo di azione. |
| Strumentazione        | Strumentazione (Tempo totale trascorso sulle richieste)/(Numero di richieste in un determinato periodo di tempo)                                                                                           | Booleano/Percentuale: (SLA rispettato = Sì)/Numero totale di richieste                    | Conteggio delle richieste e tempo di risoluzione = 0 in un determinato intervallo di tempo                                                                                                                                                                                                                    | Numero di azioni eseguite all'interno di una richiesta, separate per tipo, in un dato intervallo di tempo                                                                                             |

| Misurazioni esecutive                  | Tempo medio di risoluzione (MTTR)                                                                                                                                                | Tasso di conformità SLA                                                     | Richieste risolte automaticamente                                                                                                                                                                                                                                        | Azioni intraprese dalle richieste                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|----------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Perché questa misurazione è importante | La misurazione del tempo effettivo impiegato per risolvere una richiesta, in media, rappresenta un indicatore chiave dell'efficacia dell'ITSM e della soddisfazione dell'utente. | Stabilire se i benchmark concordati delle prestazioni sono stati raggiunti. | Un'azione eseguita dall'IT Service Center, come la distribuzione del software, genera una richiesta che viene automaticamente risolta. Ognuna di queste richieste rappresenta un incidente che è stato evitato, riducendo l'MTTR e aumentando l'efficacia organizzativa. | La capacità di intraprendere azioni dalle richieste è un elemento chiave di differenziazione dell'IT Service Center. I clienti che addestrano il personale di supporto a intraprendere azioni dalle richieste riducono l'MTTR migliorano la soddisfazione degli utenti e prevengono incidenti futuri. |

Utilizzare la tabella seguente per determinare il livello di maturità per IT Service Center nell'organizzazione.

|          |          | Livello 1<br>(Necessita di<br>miglioramento)                                                                                               | Livello 2<br>(Sotto la<br>media)                                                                                  | Livello 3<br>(Nella media)                                                                                   | Livello 4<br>(Superiore alla<br>media)                                                                                                                                                                                   | Livello 5<br>(Ottimizzato)                                                                                                                                                                             |
|----------|----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Processo | Utilizzo | Vengono utilizzati più strumenti concorrenti dell'ITSM senza una chiara delineazione o un utilizzo coerente. Tutti i rimedi sono reattivi. | Strutture applicate con processi incoerenti. Non più di due strumenti dell'ITSM utilizzati in tutta la proprietà. | Strutture applicate con processi ripetibili. Un unico strumento dell'ITSM funge da sistema di registrazione. | Strutture applicate con revisioni regolari per l'efficacia. Viene utilizzato un unico strumento dell'ITSM. Processi ottimizzati e automatizzati, laddove possibile. Il supporto proattivo completa il supporto reattivo. | Fornitura di servizi agile e incentrata sul cliente attraverso un unico strumento dell'ITSM, processi automatizzati e ripetibili che vengono misurati e ottimizzati regolarmente tramite rapporti KPI. |

|  |             | Livello 1<br>(Necessita di<br>miglioramento)                         | Livello 2<br>(Sotto la<br>media)                                                                                                                | Livello 3<br>(Nella media)                                                         | Livello 4<br>(Superiore alla<br>media)                                                                                                                                          | Livello 5<br>(Ottimizzato)                                                                                                                                                                                                                                                             |
|--|-------------|----------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | Automazione | Nessuna automazione; tutta la risoluzione delle richieste è manuale. | Comprendere e dare priorità alle azioni che possono essere intraprese dalle richieste.<br>Creazione di rapporti KPI definiti per l'automazione. | Risoluzione automatica delle richieste disponibile e protetta con RBAC appropriato | La creazione e la chiusura automatica delle richieste sono integrate nei processi per determinate richieste, tracciate con il controllo delle modifiche come modifiche standard | La creazione e la chiusura automatica delle richieste sono integrate nei processi per determinate richieste, tracciate con il controllo delle modifiche come modifiche standard.<br>L'indirizzamento delle richieste viene effettuato più automaticamente in base ai flussi di lavoro. |

|             |                                   | Livello 1<br>(Necessita di miglioramento)                                 | Livello 2<br>(Sotto la media)                                                                                         | Livello 3<br>(Nella media)                                                                                                                  | Livello 4<br>(Superiore alla media)                                                                                                                                                               | Livello 5<br>(Ottimizzato)                                                                                                                                     |
|-------------|-----------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|             | Integrazione funzionale           | N/D                                                                       | Creazione di rapporti interni per ottenere le misurazioni di base per i KPI                                           | Rapporti KPI creati.<br>Personale di supporto competente, formato per fornire le automazioni delle richieste attraverso l'IT Service Center | I rapporti KPI vengono generati automaticamente e configurati per essere inviati agli stakeholder a intervalli di tempo identificati.<br>Integrato con altri strumenti chiave dell'organizzazione | Monitoraggio in tempo reale per avvisare di un servizio potenzialmente problematico (picco di richieste)                                                       |
|             | Segnalazione                      | La segnalazione è solo ad hoc e non misura attivamente i KPI identificati | I KPI sono stati identificati e monitorati in modo irregolare, per individuare le lacune nella fornitura del servizio | Automatico: rapporti KPI solo per il Service Desk                                                                                           | Automatico: rapporti KPI inviati ai principali stakeholder dal CIO/Responsabile IT, ai gruppi di risoluzione e al Service Desk                                                                    | Automatico: rapporti KPI personalizzati e specializzati, inviati ai principali stakeholder dal CIO/Responsabile IT, ai gruppi di risoluzione e al Service Desk |
| Misurazioni | Tempo medio di risoluzione (MTTR) | Non misurato                                                              | Misurato in forma aggregata                                                                                           | Misurato dal team                                                                                                                           | Misurato in base al team e alla gravità                                                                                                                                                           | Misurato per team, gravità e tipo di richiesta                                                                                                                 |
|             | Tasso di conformità SLA           | Non misurato - Nessun SLA                                                 | Non misurato - SLO (obiettivi del livello di servizio) in atto                                                        | > 50%                                                                                                                                       | < 75%                                                                                                                                                                                             | > 95%<br>SLA misurato in base alla gravità degli incidenti e ottimizzati                                                                                       |
|             | Richieste risolte automaticamente | 0-5%                                                                      | 5-10%                                                                                                                 | 10-15%                                                                                                                                      | 15-20%                                                                                                                                                                                            | 20-25%                                                                                                                                                         |
|             | Azioni intraprese dalle richieste | 0 - Non configurato                                                       | 0 - Non configurato                                                                                                   | Alcune azioni, limitate al Service Desk                                                                                                     | Tutti i gruppi di risoluzione hanno accesso, non tutte le azioni disponibili sono approvate                                                                                                       | Tutte le azioni disponibili sono approvate e intraprese                                                                                                        |

# Autenticazione con Tanium as a Service

Autenticazione dell'ID utente Salesforce con Tanium as a Service (TaaS) per avere il permesso di visualizzare e operare sulle risorse nell'IT Service Center.

Se non si effettua l'accesso per 30 o più giorni, è necessario ripetere questi passaggi.

1. Per aprire l'IT Service Center, accedere alla propria organizzazione Salesforce e utilizzare l'App Launcher per cercare e selezionare l'**IT Service Center**.
2. Dal menu IT Service Center, andare su **Settings > Tanium**.
3. Fare clic su **Initiate Current User Auth Flow** (Avviare flusso di autorizzazione dell'utente corrente).
4. Nella pagina visualizzata, fare clic su **Authorize** (Autorizza).
5. La data di scadenza in **Current User Authorization** (Autorizzazione dell'utente corrente) è aggiornata.

**Settings**

▼ **Tanium Configuration**

Specify the URL and credentials provided to you by Tanium.

\*Tanium URL

☐ Use Custom Tanium API URL

**Current User Authentication**

Token expires on 2/19/2021 at 12:11:28 AM

☐ Use Custom API Token for Current User

[Initiate Current User Auth Flow](#)

**Service User Authentication**

Token expires on 2/19/2021 at 4:43:57 PM

☐ Use Custom API Token for Service User

[Initiate Service User Auth Flow](#)

[Test Configuration](#)

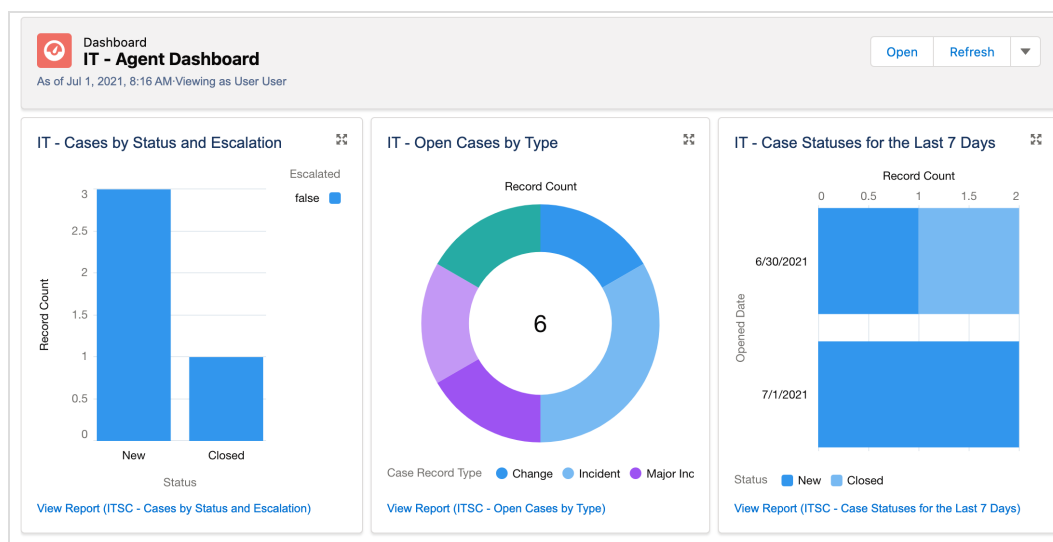
# Gestione dei casi IT

Dopo che i dipendenti hanno creato le richieste nel Dipendente Concierge, un agente IT può gestire i casi da IT Service Center. Il Pannello di controllo dell'agente IT fornisce rapporti interattivi con tendenze e approfondimenti sui casi IT interni. È possibile visualizzare i casi IT per stato, tipologia, data di apertura e così via.

In qualità di agente IT, è possibile gestire le richieste IT, visualizzare le informazioni sui computer degli utenti finali e gestire i loro computer, implementando software o azioni relative alle prestazioni.

## Visualizzazione del pannello di controllo dell'agente IT

Quando si apre IT Service Center, è possibile visualizzare il pannello di controllo dell'agente IT nella home page. Il pannello di controllo fornisce un riepilogo di tutti i casi aperti.



## Visualizzazione dei casi

Per visualizzare i casi in modo più dettagliato, andare al menu IT Service Center e fare clic su **Cases** (Casi). Fare clic sul

menu  della pagina Cases (Casi) per passare alle diverse visualizzazioni dei casi, come **My Open Cases** (I miei casi aperti), **All Open Cases** (Tutti i casi aperti), **Open Incident Cases** (Casi di incidenti aperti) e così via.

## Incidente

Un incidente è un caso correlato a un problema riscontrato da un utente, ad esempio un'interruzione nell'erogazione di servizi, funzioni od operazioni.



I dipendenti degli utenti finali possono utilizzare il Dipendente Concierge per creare una richiesta per i problemi che stanno riscontrando, ad esempio problemi con il software sul loro computer, che si traducono nel tipo di casistica dell'incidente.

Dopo aver creato la richiesta, l'agente IT può utilizzare l'IT Service Center per risolvere la richiesta visualizzando le informazioni sulla risorsa associata e intraprendendo azioni sul computer associato, ad esempio terminando un processo o implementando il software.

#### INFORMAZIONI SUI CASI DI INCIDENTE

**Tipo di utente che l'ha creato:** Dipendente

**Fasi:** Nuovo > In corso > In sospeso > Trasferito > Risolto > Chiuso

**Modelli di caso predefiniti:** Forzare l'arresto del processo, Riavviare l'endpoint, Riavviare il servizio, Avviare il servizio, Arrestare il servizio, Terminare il processo

Se l'utente crea un incidente per conto di un utente finale, è necessario risolvere e chiudere la richiesta. L'utente finale può solo risolvere e chiudere le richieste che ha aperto.

1. Dalla home page dell'IT Service Center, fare clic sulla scheda **Cases** (Casi). Fare clic su **New** (Nuovo).
2. Scegliere il tipo di casistica **Incident** (Incidente).
3. Fare clic su **Save** (Salva).

## Incidente grave

Registrare un ticket per una perdita o interruzione maggiori di operazioni, servizi o funzioni.

#### Informazioni sui casi di incidente grave

**Tipo di utente che l'ha creato:** Amministratore, agente IT

**Fasi:** New > In Progress > Resolved > Review & Postmortem > Closed

#### Creare un incidente grave

1. Dalla home page dell'IT Service Center, fare clic sulla scheda **Cases** (Casi). Fare clic su **New** (Nuovo).
2. Scegliere il tipo di casistica **Major Incident** (Incidente grave).
3. Compilare le informazioni associate al caso.
4. Fare clic su **Save** (Salva).

# Problema

È possibile creare una richiesta relativa a un problema, qualora sia stato riscontrato un incidente che fa parte di un problema più grande che deve essere esaminato.

Un problema è un caso che interessa qualcosa di più ampio di un singolo utente, come un problema sistemico che si verifica nel tempo e deve essere esaminato per l'analisi della causa principale.

Ad esempio, molti utenti segnalano problemi di latenza del sistema ricorrenti, ma la causa principale del motivo per cui questi problemi continuano a essere restituiti non è determinata. È possibile raccogliere tutti gli incidenti creati da questi utenti in un problema e continuare ad analizzare i casi come gruppo.

## INFORMAZIONI SUI CASI RELATIVI A PROBLEMI

**Tipo di utente che l'ha creato:** Agente IT

**Fasi:** Nuovo > Analizzato > Espediente documentato > Errore noto > Modifica creata > Risolto > Chiuso

1. Dalla home page dell'IT Service Center, fare clic sulla scheda **Cases** (Casi). Fare clic su **New** (Nuovo).
2. Scegliere la tipologia di casistica **Problem** (Problema). Fare clic su **Save** (Salva).

## Creare un errore noto o una conoscenza del servizio

È possibile creare un articolo di conoscenza del servizio o di un errore noto per documentare una problematica nell'articolo di conoscenza. Dopo aver creato un articolo su un errore noto, l'articolo viene allegato a tutti i casi associati al problema. Questo articolo rimane nello stato di bozza e non è visibile agli altri utenti finché non viene pubblicato.

Per consentire a tutti gli utenti di visualizzare gli errori noti, è necessario chiedere all'amministratore di configurare i flussi di lavoro di pubblicazione. Per ulteriori informazioni, vedere *Creazione di flussi di lavoro di pubblicazione per errori noti e conoscenza dei servizi* nella [Guida alla gestione dell'IT Service Center](#).

1. Nel caso problema, fare clic su **Create Known Error** (Crea errore noto) o **Create Service Knowledge** (Crea conoscenza dei servizi).
2. Immettere un titolo, un URL, dettagli e una soluzione alternativa. Fare clic su **Save** (Salva).
3. Per rendere l'articolo di conoscenza visibile agli altri utenti, è necessario pubblicarlo. Per pubblicare un articolo conoscenza, vedere [Guida al Service Cloud: Pubblicare articoli e traduzioni](#).
4. È possibile visualizzare i casi correlati a un articolo di conoscenza quando si modifica l'articolo in Salesforce Knowledge.

## Modifica

Tenere traccia delle modifiche da apportare a un'organizzazione. Prima di essere implementate, tali modifiche in genere devono essere sottoposte a una procedura di discussione e approvazione da parte di un comitato di approvazione delle modifiche (Change Approval Board, CAB).

Un caso di modifica si riferisce al momento in cui un sistema esistente richiede approvazioni prima di essere aggiornato. Potrebbero essere necessari regole di approvazione e flussi di lavoro per passare a una risoluzione.

### AUTORIZZAZIONI DELL'UTENTE

| Autorizzazioni dell'utente necessarie                         |                                                                                                                                                                                    |
|---------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Per creare un caso di modifica:                               | IT Service Center App User, Change Calendar Basic Access permission sets (Utente app IT Service Center, set di autorizzazioni per l'accesso di base al calendario delle modifiche) |
| Per aggiungere eventi al calendario delle modifiche:          | Set autorizzazioni accesso amministratore al calendario delle modifiche                                                                                                            |
| Per creare regole di gestione delle modifiche personalizzate: | Set autorizzazioni accesso amministratore al calendario delle modifiche                                                                                                            |

### Informazioni sui casi di modifiche

**Tipo di utente che l'ha creato:** Amministratore, agente IT

**Fasi:** New > Request for Change > Submitted for Approval > Approved > Rejected > Resolved > Closed

### Creare caso di modifica

1. Dalla home page dell'IT Service Center, fare clic sulla scheda **Cases** (Casi). Fare clic su **New** (Nuovo).
2. Scegliere il tipo di casistica del caso di **modifica** e compilare i campi obbligatori.
3. Fare clic su **Save** (Salva). Dopo che la modifica viene creata con le date pianificate, viene aggiunta al calendario delle modifiche.

### RISOLVERE I CONFLITTI DI PIANIFICAZIONE

È possibile che si verifichi un conflitto di pianificazione se un evento esiste già nel calendario delle modifiche durante l'ora di inizio o di fine pianificata, o se è presente una regola di gestione delle modifica che richiede la pianificazione delle modifiche in un'ora specifica. Fare clic su **View Change Calendar** (Visualizza calendario delle modifiche) e risolvere la tempistica del caso di modifica e salvare gli aggiornamenti. Per ulteriori informazioni sul calendario e sulle regole delle modifiche, vedere [Gestire il calendario delle modifiche a pagina 24](#) e [Configurazione delle regole di gestione delle modifiche a pagina 24](#).

## VALUTARE IL RISCHIO

Dopo aver salvato un caso di modifica, il livello di rischio viene determinato in base alle impostazioni del punteggio di rischio di gestione delle modifiche. I responsabili delle modifiche possono determinare i campi che contribuiscono al punteggio di rischio. Per ulteriori informazioni, è possibile consultare *Personalizzare i punteggi di rischio* nella [Guida alla gestione dell'IT Service Center](#).

## Gestire il calendario delle modifiche

È possibile utilizzare il calendario delle modifiche per configurare e visualizzare gli eventi di modifica pianificati.

### VISUALIZZARE CALENDARIO DELLE MODIFICHE

- Per visualizzare il calendario delle modifiche, accedere al menu IT Service Center e fare clic su **Change Calendar** (Modifica calendario).
- Per personalizzare i tipi di evento inclusi nella visualizzazione calendario, selezionare i tipi di evento che si desidera includere.

I seguenti tipi di eventi sono inclusi per impostazione predefinita:

- Blocca: Un orario pianificato in cui non possono verificarsi modifiche.
- Modifica: Un aggiornamento allegato a un caso di modifica.
- Modifica finestra: Un lasso temporale consentito per eseguire le modifiche.
- Interruzione: Un orario pianificato in cui un sistema non è disponibile.

### AGGIUNGERE EVENTI AL CALENDARIO DELLE MODIFICHE

Se si dispone dell'autorizzazione di accesso amministratore del calendario delle modifiche, è possibile aggiungere eventi al calendario.

1. Accedere al menu IT Service Center e fare clic su **Change Calendar** (Modifica calendario).
2. Fare clic su **New Event** (Nuovo evento), **New Freeze** (Nuovo blocco) o **New Change Window** (Nuova finestra di modifica), a seconda del tipo di evento che si desidera creare.
3. Inserire le informazioni relative a data e ora per l'evento e fare clic su **Save** (Salva).

## Configurazione delle regole di gestione delle modifiche

Il responsabile delle modifiche può creare regole per i seguenti scenari:

- Regola finestra di modifica : se attivata, le modifiche devono essere effettuate durante una finestra di modifica definita.
- Regola sovrapposizione corrispondenza campo: per un campo definito, consentire un numero massimo di corrispondenze per un valore in altri casi di modifica. Ad esempio, è possibile consentire la pianificazione di un massimo di 3 modifiche nel campo categoria con hardware selezionato.

- Regola di blocco: se abilitata, le modifiche non possono essere pianificate durante un periodo di blocco.
- Regola di sovrapposizione: se abilitata, qualsiasi sovrapposizione con altre modifiche viene restituita quando si salva il caso di modifica.

Con questa regola, è possibile scegliere di avvisare o restituire un errore e impedire la creazione del caso di modifica.

1. Accedere al menu IT Service Center e fare clic su **Change Management Rules** (Modifica regole di gestione).
2. Fare clic su **New** (Nuovo) e scegliere il tipo di regola che si desidera creare.
3. Compilare i campi obbligatori per la regola. Per attivare la regola quando si salva, selezionare **Is Active** (È attiva).
4. Salvare le modifiche. Le condizioni definite nella regola sono immediatamente attive per tutti i nuovi casi di modifica che vengono creati. Se è necessario disattivare una regola, è possibile modificare la regola deselezionando **Is Active** (È attiva).

## Richiesta

Una richiesta costituisce una richiesta di servizio da parte di un utente per accesso, consulenza, informazioni, una modifica standard o documentazione. La richiesta non è correlata a un guasto nell'infrastruttura IT.

### Informazioni sui casi delle richieste

**Tipo di utente che l'ha creato:** Dipendente

**Modelli di caso predefiniti:** Installazione del software, Rimozione del software, Aggiornamento del software

### Creare una richiesta

1. Dalla home page dell'IT Service Center, fare clic sulla scheda **Cases** (Casi). Fare clic su **New** (Nuovo).
2. Scegliere la tipologia di casistica **Request** (Richiedi).
3. Fare clic su **Save** (Salva).

## Aggiornamento dei casi

Modificare il proprietario, la tipologia di casistica o inoltrare il caso.

### Modificare il proprietario del caso

1. Aprire un caso o selezionare uno o più casi dalla visualizzazione di un elenco. Fare clic su **Change Owner** (Modifica proprietario).
2. Cercare la persona a cui si desidera assegnare il caso.
3. Per inviare una notifica al nuovo proprietario, selezionare **Send Notification Email** (Inviare email di notifica). Fare clic su **Submit** (Inviare).

### Modificare la tipologia di casistica

Se il caso è stato creato con la tipologia di casistica errata (ad esempio, un utente ha creato un incidente che in realtà è una

richiesta), è possibile aggiornarlo con la tipologia corretta.

1. Per aggiornare il proprietario di un caso, fare clic su , quindi su **Change Record Type** (Modifica la tipologia di casistica).
2. Selezionare la nuova tipologia di casistica e fare clic su **Next** (Avanti).
3. Modificare il caso. A seconda del tipo di caso selezionato, potrebbe essere necessario aggiornare i campi obbligatori.

## Riassegnare il caso

Assegnare il caso a un altro utente o a una coda.

1. All'interno del caso, fare clic sulla scheda **Activity (Attività) > Escalation**.
2. Selezionare **Escalated** (Riassegnato) e fornire un **Escalation Reason** (Motivo della riassegnazione).
3. Impostare **Case Owner** (Proprietario del caso).
4. Fare clic su **Save** (Salva). Quando il caso viene sottoposto a escalation, si trova nello stato **Transferred** (Trasferito).

## Allegare file

1. Dal proprio caso, andare alla scheda **Attachments** (Allegati).
2. Per aggiungere file, fare clic su **Upload Files** (Carica file) e selezionare i documenti dal computer.

# Tracciamento dell'attività

Tracciare l'attività di un caso per visualizzare eventuali modifiche al caso, commenti o le azioni intraprese per risolvere il caso.

## Visualizzare l'attività del caso

In un caso è possibile visualizzare un feed degli aggiornamenti che sono stati effettuati nella scheda **Activity** (Attività).

## Commentare un caso

È possibile collaborare sul caso aggiungendo commenti chatter nell'area **Post** nella scheda **Activity** (Attività). Per ulteriori informazioni sulla pubblicazione e la chatter, consulta la [Guida di Salesforce: Panoramica sulla pubblicazione](#) e [Guida di Salesforce: Persone e gruppi @Mention in post e commenti](#).

## Seguire gli aggiornamenti sul caso

Fare clic su **+ Follow** (+ Segui) nel caso per ricevere le email quando il caso viene aggiornato.

## Tracciare il lavoro correlato

Utilizzare le associazioni per generare un elenco di incidenti, incidenti gravi, problemi, richieste, modifiche o elementi di configurazione associati a un caso.

I casi possono essere correlati tra loro mediante associazioni. Molti incidenti diversi potrebbero essere correlati ad altri incidenti, a un singolo problema e così via.

I casi con gli altri casi e i casi con gli elementi di configurazione sono entrambi relazioni molti-a-molti.

### Espandere dettagli ambito

Nella sezione **Scope Details** (Dettagli ambito) degli incidenti e degli incidenti gravi, è possibile visualizzare gli incidenti secondari, gli elementi di configurazione interessati (CI) e la durata del caso. È possibile fare clic sui collegamenti per visualizzare i dettagli.

The screenshot shows the 'Major Incident Case' interface. At the top, there's a header with a case icon and the title 'Case Major Incident Case'. To the right of the title are buttons: '+ Follow', 'Edit', 'Change Owner', 'Clone', and a dropdown arrow. Below the header is a table with case details:

| Case Number | Case Record Type | Service Provider | Category | Subcategory | Priority |
|-------------|------------------|------------------|----------|-------------|----------|
| 00001031    | Major Incident   | IT               |          |             | Low      |

Below the table is a progress bar with stages: 'New' (active), 'In Progress', 'Resolved', 'Review & Postmort...', and 'Closed'. To the right of the progress bar is a button 'Mark Status as Complete'.

Below the progress bar is the 'Scope Details' section, which is expanded. It shows a 'Scope' icon and three data points:

- Child Incidents: 1 (with a 'View All' link)
- Affected CIs: 1 (with a 'View All' link)
- Duration: 00:11:43:47

I **Affected CIs** (CI interessati) includono elementi di configurazione direttamente correlati al caso.

### Aggiungere un'attività

È possibile aggiungere attività per tenere traccia dei singoli elementi di lavoro associati al caso.

1. Nel caso, fare clic su **Attachments** (Allegati), nella sezione **Open Activities** (Attività aperte), fare clic su **New Task** (Nuova attività).
2. Aggiungere dettagli sull'attività, tra cui la descrizione, lo stato, l'assegnatario e la priorità. Salvare le modifiche.
3. Qualsiasi attività aperta relativa a un caso viene visualizzata nella sezione **Open Activities**. Quando si completa un'attività, questa viene spostata nella sezione **Activity History** (Cronologia attività).

### Aggiungere associazioni

Dalla scheda **Associations** (Associazioni), fare clic su **Add** (Aggiungi) nella categoria per la quale si desidera aggiungere un'associazione.

## Rimuovere associazioni

Fare clic sulla freccia verso il basso ▼ accanto al caso, al problema, alla richiesta, alla modifica o alla risorsa associati e selezionare **Remove** (Rimuovi).

## Risoluzione di un caso

Una volta completato il lavoro per un caso, procedere con la risoluzione del caso.

Se l'utente crea un incidente per conto di un utente finale, è necessario risolvere e chiudere la richiesta.  
L'utente finale può solo risolvere e chiudere le richieste che ha aperto.

1. All'interno del caso, andare nella sezione **Resolution Information** (Informazioni sulla risoluzione).
2. Scegliere un **Resolution Type** (Tipo di risoluzione), fornire dettagli sulla risoluzione e salvare le modifiche.
3. Nella barra di stato del caso, fare clic su **Resolved** (Risolto), quindi su **Mark as Current Status** (Contrassegnare come stato corrente).

I casi che sono nello stato **Resolved** (Risolto) vengono automaticamente spostati nello stato **Closed** (Chiuso) dopo sette giorni. Non è possibile modificare o riaprire un caso chiuso.

## Chiudere un caso e tutti i casi correlati

1. Impostare il caso su stato Chiuso. Nella sezione stato, fare clic su **Closed** (Chiuso) e quindi su **Set as Current Status** (Imposta come stato corrente).
2. Se il caso ha casistiche associate, è possibile esaminare un elenco e scegliere di chiudere i casi. Selezionare **Close Record(s)** (Chiudi casistica) e fare clic su **OK**.



# Gestire elementi di configurazione

Visualizzazione dei dettagli relativi al computer associato a un caso.

Quando un utente finale invia una richiesta, il suo nome utente viene salvato come parte integrante della richiesta e vengono recuperate le informazioni relative al computer associato. Quindi, in qualità di agente IT, è possibile ottenere informazioni e intraprendere azioni sul computer dell'utente direttamente dall'interfaccia utente dell'IT Service Center.

I dati visualizzati sul computer dell'utente finale in IT Service Center sono mostrati in tempo reale dal database di gestione della configurazione (CMDB) in Tanium. Questa funzionalità è abilitata dal software Tanium Client in funzione su ciascun endpoint. Questi client restituiscono le informazioni a Tanium as a Service (TaaS), tra cui il nome del computer e le informazioni sull'hardware, lo stato attuale, il software e le statistiche sulle prestazioni. Queste informazioni vengono memorizzate come risorsa nell'IT Service Center. Se l'utente finale spegne il proprio computer, è possibile visualizzare le informazioni sull'asset nell'ultimo stato noto.

Se si modificano i dettagli di una risorsa nell'IT Service Center, le modifiche apportate verranno probabilmente sostituite con i nuovi dati di Tanium la prossima volta che i dati saranno aggiornati. In modo analogo, se si elimina un asset ma esiste ancora su Tanium, l'elemento dell'asset verrà ricreato con la successiva importazione dei dati.

## Visualizzare i dettagli CI primari da un caso

Approfondire i dettagli sul computer associato e collegato al caso.

1. Dal menu dell'IT Service Center, andare in **Cases** (Casi) e fare clic su un caso.
2. Espandere i **Dettagli CI primari**. Riesaminare le informazioni sul computer, i dettagli dell'hardware, lo stato di connettività e le informazioni sullo stato di salute, tra cui CPU, memoria e spazio su disco.
3. Se si desidera aggiornare le informazioni con lo stato più recente di Tanium, fare clic su **Aggiorna**  accanto al campo **Data Last Updated** (Ultimo aggiornamento dei dati).

## Visualizzare tutti gli asset

1. Per visualizzare un elenco di tutti gli asset, accedere al menu dell'IT Service Center e selezionare **Assets** (Risorse).
2. Per impostazione predefinita, l'elenco mostra un elenco di asset visualizzati di recente. Per visualizzare un elenco di tutti gli asset, fare clic su  e selezionare **All Assets** (Tutti gli asset).
3. Fare clic sul nome di una risorsa per visualizzarne i dettagli. Fare clic sulla scheda **Related** (Correlati) per visualizzare tutti i casi associati agli asset.

# Gestione delle prestazioni

Visualizzare lo stato di un asset, inclusi i processi e i servizi in esecuzione su quest'ultimo. Forzare l'interruzione dei processi, l'avvio o l'arresto dei servizi di sistema, oppure il riavvio completo del computer.

Puoi connetterti direttamente solo a un endpoint con un indirizzo IPv4.

## Revisione degli eventi di salute

In un caso, fare clic su **Primary CI Details** (Dettagli CI primari), quindi sulla scheda **Health Events** (Eventi di salute), per rivedere gli eventi delle prestazioni che si sono verificati per l'asset.

La tabella seguente riepiloga i tipi di eventi e le condizioni predefinite che attivano gli eventi da Tanium. Se si desidera personalizzare questi trigger di eventi, è necessario configurare i profili nel modulo Tanium Performance (Prestazioni Titanium) nell'istanza Tanium as a Service. Vedere [Guida utente di Tanium Performance: Configurazione dei profili](#).

| Tipo di evento                     | Regole associate                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| CPU                                | Una qualsiasi delle seguenti condizioni attiva un evento: <ul style="list-style-type: none"><li>(Windows, Mac, Linux) Utilizzo CPU &gt; 90% e tempo del kernel &gt; 40%</li><li>(Windows) Tempo della DPC &gt; 20%</li><li>(Mac, Linux) Carico medio [15m] &gt; CPU numero di core x 0,9</li></ul> |
| Memoria disponibile                | (Tutti i sistemi operativi - per almeno 10 minuti) <ul style="list-style-type: none"><li>Memoria disponibile &lt; 250 MB</li><li>Memoria disponibile &lt; 10%</li></ul>                                                                                                                            |
| Capacità del disco                 | (Tutti i sistemi operativi) <ul style="list-style-type: none"><li>Capacità del disco &lt; 500 MB</li><li>Capacità del disco &lt; 10%</li></ul>                                                                                                                                                     |
| Latenza del disco                  | (Tutti i sistemi operativi - per almeno 10 minuti) <ul style="list-style-type: none"><li>Latenza in lettura &lt; 250 ms</li><li>Latenza in scrittura &lt; 10%</li></ul>                                                                                                                            |
| Arresti anomali delle applicazioni | (Windows) Si verifica un qualsiasi arresto anomalo dell'applicazione                                                                                                                                                                                                                               |
| Arresti anomali del sistema        | (Windows) Si verifica un arresto anomalo del sistema                                                                                                                                                                                                                                               |

## Riavvio del sistema operativo

Se è necessario riavviare il sistema operativo per risolvere il caso, è possibile dare inizio al riavvio dall'IT Service Center.

1. Nel caso, fare clic sulla scheda **Primary CI Details** (Dettagli CI primari), quindi su **Activity** (Attività).
2. Per riavviare il sistema operativo del computer, fare clic su **Restart Asset** (Riavvia asset).

## Terminare i processi

Se un processo sta utilizzando troppa CPU o memoria, è possibile considerare di terminare il processo per risolvere i problemi relativi alle prestazioni.

Per testare la funzionalità di arresto di un processo, eseguire una procedura di test sull'endpoint.

1. Nel caso, fare clic sulla scheda **Primary CI Details** (Dettagli CI primari), quindi su **Activity** (Attività). Riesaminare l'elenco dei processi attivi.
2. Ordinare l'elenco dei processi attivi facendo clic sulla colonna **CPU** o **Memory** (Memoria).
3. Interrompere i singoli processi. Per chiedere l'interruzione del processo o del servizio, fare clic su ☐ nella riga e selezionare **Terminate Process** (Termina processo). Per forzare l'arresto del processo, selezionare **Force Terminate Process** (Forza interruzione processo).

## Gestione dei servizi di sistema

È possibile avviare, arrestare o riavviare i servizi di sistema per risolvere i problemi.

1. Nel caso, fare clic sulla scheda **Primary CI Details** (Dettagli CI primari), quindi su **Activity** (Attività). Esaminare l'elenco dei servizi di sistema.
2. Arrestare, riavviare o avviare i servizi. Fare clic su ☐ nella riga e selezionare l'azione sul servizio che si desidera eseguire.

# Implementazione del software

È possibile controllare il software esistente sul computer: è obsoleto, deve essere aggiornato o rimosso? Con pochi clic, è possibile intraprendere azioni che installano, aggiornano o disinstallano il software.

## Gestione di software obsoleti

Controllare l'asset per individuare eventuali software da aggiornare e implementare gli aggiornamenti software.

1. All'interno del caso, fare clic sulla scheda **Primary CI Details** (Dettagli CI primario), quindi su **Software**.
2. Fare clic su **Manage Out of Date Software** (Gestisci software non aggiornato) e rivedere l'elenco degli aggiornamenti software disponibili. Selezionare i titoli degli aggiornamenti che si desidera installare. Fare clic su **Next** (Avanti).
3. Scegliere se si desidera riavviare l'endpoint dopo aver eseguito l'aggiornamento e fare clic su **Deploy** (Implementa).
4. Fare clic sulla scheda **Feed** all'interno del caso, per rivedere l'elenco delle attività per l'implementazione.

## Installazione di un nuovo software

Installazione il nuovo software sull'asset.

1. All'interno del caso, fare clic su **Primary CI Details** (Dettagli CI primario), quindi su **Software**.
2. Fare clic su **Install New Software** (Installa un nuovo software) e rivedere l'elenco dei software disponibili dal catalogo delle applicazioni Tanium. Selezionare i titoli del software che si desidera installare. Fare clic su **Next** (Avanti).
3. Scegliere se si desidera riavviare l'endpoint dopo aver eseguito l'aggiornamento e fare clic su **Deploy** (Implementa).
4. Fare clic sulla scheda **Feed** all'interno del caso, per rivedere l'elenco delle attività per l'implementazione.

## Rimuovere il software

Disinstallare il software dalla risorsa.

1. All'interno del caso, fare clic sulla scheda **Primary CI Details** (Dettagli CI primario), quindi su **Software**.
2. Fare clic su **Remove Software** (Rimuovi software) e rivedere l'elenco dei software disponibili che si possono rimuovere dall'endpoint. Selezionare i titoli del software che si desidera rimuovere. Fare clic su **Next** (Avanti).
3. Scegliere se si desidera riavviare l'endpoint dopo aver eseguito l'aggiornamento e fare clic su **Deploy** (Implementa).
4. Fare clic sulla scheda **Feed** all'interno del caso, per rivedere l'elenco delle attività per l'implementazione.

# Automatizzazione dell'IT Service Center con i flussi

Utilizzare i flussi per automatizzare le attività IT specifiche, quali l'implementazione di pacchetti o software, in base a un insieme di condizioni.

## Flussi predefiniti

I seguenti flussi sono inclusi per impostazione predefinita con IT Service Center. Per modificare i flussi da Setup (Configurazione), inserire  (flusso) nella casella Quick Find (Ricerca rapida), quindi selezionare **Flows** (Flussi).

### ITSC - Chiusura automatica dei casi

Un'azione attivata alle 12:00 chiuderà tutti gli incidenti e le richieste che sono stati risolti negli ultimi sette giorni.

### ITSC - Notifiche caso

Una azione viene attivata quando uno stato cambia in un caso problema, il quale invia un'e-mail per notificare agli utenti i casi di incidente associati.

### ITSC - Proprietario del caso modificato

Un'azione attivata quando viene salvata una casistica di incidente o richiesta. Se il proprietario del caso è cambiato, l'azione imposta lo stato del caso su **Transferred** (Trasferito).

### ITSC - Approvazione della modifica

Un'azione attivata che viene eseguita dopo aver salvato e inviato per l'approvazione una casistica modificata.

### ITSC - Imposta caso su errore noto

Un'azione viene attivata quando viene creato un errore noto che modifica lo stato del caso problema in **Known Problem** (Problema noto).

### ITSC - Condividere commenti

Un'azione viene attivata quando lo stato di un incidente viene modificato in risolto, il che copia i commenti dall'incidente risolto agli incidenti associati.

## Azioni di flusso

È possibile creare flussi con le seguenti azioni di flusso, quando l'IT Service Center è installato:

### Copiare il feed corrente in casi associati

Copiare i commenti dei feed chatter nei casi associati.

### Trovare asset primari per utente

Restituire un elenco di risorse e informazioni di base, che elencano l'indirizzo email specificato come utente principale.

### Implementazione del pacchetto

Implementazione di un pacchetto Tanium in un asset. Questo pacchetto in genere include uno script e un gruppo di file eseguiti sull'asset come operazione Tanium.

### Gestione delle implementazioni dei software

Installare, aggiornare o rimuovere pacchetti software su un asset specificato.

### Informazioni sulle interrogazioni degli asset

Restituire i valori del campo per la risorsa selezionata.

### Trovare il software applicabile

Determinare gli aggiornamenti software disponibili per un gruppo selezionato di asset.

### Inviare e-mail ai proprietari dei casi associati

Inviare e-mail ai proprietari dei casi associati.

## Creare un flusso dell'IT Service Center

1. Da Setup (Configurazione), andare in **Process Automation > Flows New Flow> (Automazione del processo Flussi Nuovo flusso)**.
2. Scegliere il tipo di trigger che si desidera utilizzare per il flusso. Ai fini del test, scegliere **Autolaunched Flow (No Trigger)** (Flusso avviato automaticamente (Nessun trigger)).
3. Trascinare un'azione nel proprio flusso. Fare clic su **IT Service Center** per visualizzare le azioni disponibili.

## Maggiori informazioni

[Automatizzazione dei processi aziendali: Flussi](#)

# Massimizzare le metriche dell'IT Service Center

La tabella seguente elenca i fattori che contribuiscono al motivo per cui i parametri potrebbero non soddisfare gli obiettivi e le azioni correttive che l'utente può intraprendere.

## Tempo medio di risoluzione (MTTR)

Il tempo medio di risoluzione in base al proprietario del caso è incluso come rapporto nell'IT Service Center. Dal menu dell'IT Service Center, fare clic su **Rapporti > ITSC - Tempo medio di risoluzione**.

| Fattore che contribuisce                | Azione/i correttiva/e                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-----------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Gravità non acquisita                   | <ul style="list-style-type: none"><li>Acquisire la gravità e considerare tutte le richieste in forma aggregata, per ottenere il quadro più completo relativo al successo complessivo del programma.</li><li>Separare l'MTTR in base alla gravità, per ottenere informazioni più specifiche sulle prestazioni del programma ITSM.</li></ul>                                                                                                                                                    |
| Nessuna procedura di incidente critico  | <p>Un incidente critico interessa siti o infrastrutture chiave che hanno effetti su un'organizzazione.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>Segnalare gli incidenti critici nell'IT Service Center e tenere traccia degli incidenti critici come metrica separata. Se gli incidenti critici non sono monitorati come metrica separata, questi vengono conteggiati negli stessi bucket di altri incidenti che, sebbene abbiano un impatto, non influiscono sull'organizzazione.</li></ul> |
| Allineamento degli obiettivi non chiari | <p>La definizione di obiettivi chiari che siano compresi da tutti i principali stakeholder IT aiuterà a stabilire una motivazione condivisa. La pianificazione strategica è importante per il successo di un programma ITSM, perché spiega la motivazione che si nasconde dietro la modalità di esecuzione. Se un'organizzazione desidera gestire l'MTTR, è importante capire perché si tratta di un obiettivo importante e in che modo ne trarrà vantaggio.</p>                              |
| Struttura di proprietà non chiara       | <ul style="list-style-type: none"><li>Creare un grafico RACI.</li><li>Stabilire delle comunicazioni chiare su quali stakeholder siano responsabili del monitoraggio e della riduzione dell'MTTR.</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

## Tasso di conformità SLA

| Fattore che contribuisce | Azione/i correttiva/e                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|--------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nessun SLA               | <ul style="list-style-type: none"><li>La definizione degli obiettivi di livello di servizio (SLO) formali tra gli stakeholder IT e aziendali.</li><li>Misurare la conformità agli SLO.</li><li>Riassumere gli SLO nello SLA che possono essere concordati sia dagli stakeholder IT che da quelli aziendali.</li></ul> |

| Fattore che contribuisce          | Azione/i correttiva/e                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-----------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Gli SLA sono troppo ampi          | <p>Gli SLA ampi possono creare un quadro distorto del successo del programma ITSM.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Impostare gli SLA per considerare la gravità, l'impatto e il tipo di lavoro svolto.</li> <li>• È possibile personalizzare gli SLA per i singoli team in base alle variazioni di processo e alle esigenze organizzative, per creare rapporti più granulari e allineare gli obiettivi all'esperienza dei dipendenti.</li> </ul>                                                                                                                                             |
| SLA non applicati/<br>applicabili | <p>Senza alcun meccanismo per determinare la conformità e rimediare alla non conformità, il tasso di conformità SLA può diventare una metrica senza alcuna spinta al cambiamento o al miglioramento.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Stabilire delle revisioni periodiche degli SLA con tutte i principali stakeholder. Discutere la conformità rispetto ai requisiti attuali, ai requisiti e agli obiettivi in corso.</li> <li>• Riesaminare, rivedere e perfezionare le metriche, per confermare che gli obiettivi siano raggiungibili e riflettano lo stato attuale dell'ITSM.</li> </ul> |

## Richieste risolte automaticamente

| Fattore che contribuisce                        | Azione/i correttiva/e                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Divisione di responsabilità non chiara          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Stabilire un grafico RACI concordato e una formazione appropriata, per assicurare che i gruppi giusti adottino le azioni appropriate. Ai team del Service Desk e dei singoli resolver potrebbero essere assegnate diverse azioni da intraprendere sugli endpoint. Vedere il <a href="#">RACI chart (Grafico RACI) a pagina 11</a> (grafico RACI).</li> </ul> |
| Rischio osservato durante l'azione automatica   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Registrare le modifiche apportate agli endpoint nelle richieste di incidenti.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Mancanza di una solida gestione delle modifiche | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Iniziare a lavorare su un processo di gestione delle modifiche, per evitare che vengano apportate modifiche senza registrazione.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                  |
| Requisiti di audit                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Determinare i requisiti di audit e creare i flussi di lavoro per IT Service Center in base alle informazioni appropriate.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                         |

## Azioni intraprese dal ticket

| Fattore che contribuisce               | Azione/i correttiva/e                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|----------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Divisione di responsabilità non chiara | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Stabilire un grafico RACI concordato e una formazione appropriata, per assicurare che i gruppi giusti adottino le azioni appropriate. Ai team del Service Desk e dei singoli resolver potrebbero essere assegnate diverse azioni da intraprendere sugli endpoint. Vedere il <a href="#">RACI chart (Grafico RACI) a pagina 11</a> (grafico RACI).</li> </ul> |



| Fattore che contribuisce                        | Azione/i correttiva/e                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Preoccupazione per l'impatto negativo           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Creare delle fasi di conferma nel flusso di lavoro per confermare che l'azione selezionata non abbia un impatto negativo sugli endpoint.</li> <li>• Utilizzare le funzionalità Tanium per ripristinare le modifiche che finiscono per avere un impatto negativo. Le modifiche vengono registrate e controllate, riducendo al minimo il rischio e fornendo un meccanismo per eseguire il roll back, se necessario.</li> </ul> |
| Mancanza di una solida gestione delle modifiche | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Registrare le modifiche apportate agli endpoint nelle richieste di incidenti.</li> <li>• Iniziare a lavorare su un processo di gestione delle modifiche, per evitare che vengano apportate modifiche senza registrazione.</li> </ul>                                                                                                                                                                                         |
| Nessun database CMDB/asset                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Creare delle richieste che identifichino gli endpoint interessati e le azioni intraprese, per conservare le informazioni in assenza di un database degli asset o CMDB.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                            |
| Requisiti di audit                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Determinare i requisiti di audit e creare i flussi di lavoro per IT Service Center in base alle informazioni appropriate.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                         |

# Central de serviços de TI Guia de administração

Versão 1.17.0

03 setembro, 2021

*As informações contidas neste documento estão sujeitas a alterações sem aviso prévio. Além disso, as informações fornecidas neste documento são fornecidas “como estão” e são consideradas precisas, mas são apresentadas sem qualquer garantia de qualquer tipo, expressa ou implícita, exceto conforme previsto nos termos e condições de vendas do cliente da Tanium. Salvo disposição em contrário, a Tanium não assume nenhuma responsabilidade e, em hipótese alguma, a Tanium ou seus fornecedores serão responsáveis por quaisquer danos indiretos, especiais, consequenciais ou incidentais, incluindo, entre outros, lucros cessantes ou perda ou danos aos dados decorrentes do uso ou incapacidade de usar este documento, mesmo que a Tanium Inc. tenha sido avisada da possibilidade de tais danos.*

*Os endereços IP usados neste documento não são endereços reais. Quaisquer exemplos, saída de exibição de comando, diagramas de topologia de rede e outras figuras incluídas neste documento são mostrados apenas para fins ilustrativos. Qualquer uso de endereços IP reais em conteúdo ilustrativo não é intencional e coincidente.*

*Acesse <https://docs.tanium.com> para obter a documentação mais recente do produto Tanium.*

*Esta documentação pode fornecer acesso ou informações sobre conteúdo, produtos (incluindo hardware e software) e serviços fornecidos por terceiros (“Itens de Terceiros”). No que diz respeito a tais itens de terceiros, a Tanium Inc. e suas afiliadas (i) não são responsáveis por tais itens, e renunciam expressamente a todas as garantias e responsabilidades de qualquer tipo relacionadas a tais itens de terceiros e (ii) não serão responsáveis por qualquer perda, custos ou danos incorridos devido ao seu acesso ou uso de tais itens de terceiros, a menos que expressamente estabelecido de outra forma em um contrato aplicável entre você e a Tanium.*

*Além disso, esta documentação não exige nem contempla o uso ou a combinação de produtos Tanium com quaisquer itens de terceiros específicos e nem a Tanium nem suas afiliadas terão qualquer responsabilidade por qualquer violação de direitos de propriedade intelectual causados por qualquer combinação. Você, e não a Tanium, é responsável por determinar que qualquer combinação de itens de terceiros com produtos da Tanium é apropriada e não causará violação de direitos de propriedade intelectual de terceiros.*

*A Tanium está comprometida com os mais altos padrões de acessibilidade para tornar a interação com o software Tanium mais intuitiva e acelerar o tempo para o sucesso. Para garantir altos padrões de acessibilidade, a Tanium está em conformidade com as regulamentações federais dos EUA - especificamente a Seção 508 da Lei de Reabilitação de 1998. Realizamos avaliações de acessibilidade de terceiros ao longo do desenvolvimento de produtos por muitos anos e, mais recentemente, uma auditoria abrangente em relação aos padrões WCAG 2.1/VPAT 2.3 para todos os principais módulos de produtos foi concluída em setembro de 2019. A Tanium pode disponibilizar qualquer relatório VPAT módulo por módulo como parte de um processo de planejamento de solução maior para qualquer cliente ou cliente potencial.*

*À medida que novos produtos e recursos são continuamente entregues, a Tanium realizará testes para identificar possíveis lacunas em conformidade com as diretrizes de acessibilidade. A Tanium está empenhada em fazer os melhores esforços para resolver quaisquer lacunas rapidamente, conforme for viável, dada a gravidade do problema e o escopo das mudanças. Esses objetivos são levados em conta na programação de entrega contínua de recursos e lançamentos com nossos recursos existentes.*

*A Tanium dá as boas-vindas à opinião dos clientes sobre como tornar as soluções acessíveis com base nos seus módulos Tanium e requisitos de tecnologia assistiva. Os requisitos de acessibilidade são importantes para a comunidade de clientes da Tanium e estamos comprometidos em priorizar esses esforços de conformidade como parte do nosso roteiro geral de produtos. A Tanium mantém a transparência sobre o nosso progresso e marcos e aceita quaisquer perguntas ou discussões adicionais sobre este trabalho. Entre em contato com seu representante de vendas, envie um e-mail para o suporte da Tanium em [support@tanium.com](mailto:support@tanium.com) ou envie um e-mail para [accessibility@tanium.com](mailto:accessibility@tanium.com) para fazer mais perguntas.*

*Tanium é uma marca comercial da Tanium, Inc. nos EUA e em outros países. As marcas comerciais de terceiros mencionadas são propriedade de seus respectivos proprietários.*

*© 2021 Tanium Inc. Todos os direitos reservados.*

# Índice

---

|                                                                     |           |
|---------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>Sobre a documentação</b>                                         | <b>9</b>  |
| <b>Visão geral da Central de Serviços de TI</b>                     | <b>10</b> |
| Gerenciar casos e agir                                              | 10        |
| Gerenciar dados de ativos em tempo real no CMDB                     | 10        |
| Item de configuração                                                | 10        |
| Classes de itens de configuração                                    | 11        |
| Tanium as a Service                                                 | 11        |
| Visão geral do Work.com                                             | 11        |
| Sobre o Employee Workspace                                          | 11        |
| Mais informações                                                    | 11        |
| Sobre o Employee Concierge                                          | 12        |
| Mais informações                                                    | 12        |
| Idiomas compatíveis                                                 | 12        |
| <b>Como ter sucesso com o Central de serviços de TI</b>             | <b>13</b> |
| Etapa 1: Obter eficácia organizacional                              | 13        |
| Etapa 2: Configure o provedor de identidade do Tanium como serviço  | 14        |
| Etapa 3: Defina configurações da plataforma TaaS                    | 14        |
| Etapa 4: Configure exceções de segurança do cliente                 | 14        |
| Etapa 5: Implantar cliente Tanium                                   | 14        |
| Etapa 6: Configurar grupo de usuários no Tanium                     | 14        |
| Etapa 7: Instalação da Central de Serviços de TI                    | 14        |
| Etapa 8: Conecte a Central de Serviços de TI ao Tanium como serviço | 14        |
| Etapa 9: Configurar usuários e permissões no Salesforce             | 15        |
| Etapa 10: Atualizar configurações do Salesforce                     | 15        |
| Etapa 11: Administrar a Central de Serviços de TI                   | 15        |
| <b>Configurar Tanium para Central de Serviços de TI</b>             | <b>16</b> |
| Pré-requisitos                                                      | 16        |

---

---

|                                                                                     |           |
|-------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| Configuração de provedor de identidade SAML para Tanium como um serviço .....       | 16        |
| Mais informações .....                                                              | 16        |
| Defina configurações de plataforma em TaaS .....                                    | 16        |
| Configure exceções de segurança do cliente .....                                    | 17        |
| Implantar cliente Tanium .....                                                      | 17        |
| Mais informações .....                                                              | 18        |
| Configurar grupo de usuários da Central de Serviços de TI .....                     | 18        |
| Mais informações .....                                                              | 18        |
| Configure permissões do Tanium .....                                                | 18        |
| Configure instâncias de desenvolvimento e QA para a Central de Serviços de TI ..... | 19        |
| <b>Instalação da Central de Serviços de TI .....</b>                                | <b>20</b> |
| Edições necessárias .....                                                           | 20        |
| Permissões do usuário .....                                                         | 20        |
| Antes de começar .....                                                              | 20        |
| Instalar pacote da Central de Serviços de TI .....                                  | 21        |
| Verificar a instalação e configuração automática da Central de Serviços de TI ..... | 23        |
| <b>Upgrade da Central de Serviços de TI .....</b>                                   | <b>25</b> |
| Antes de começar .....                                                              | 25        |
| Instalação da Central de Serviços de TI .....                                       | 25        |
| Atualizar o Tanium como serviço (TaaS) .....                                        | 25        |
| Atualizar configurações 1.6 para 1.17 .....                                         | 25        |
| Atualizar layout de página de caso de Solicitação de incidente .....                | 25        |
| Atualizar o layout da página Alterar caso .....                                     | 26        |
| Atualizar layout da página do Caso de problema .....                                | 26        |
| Desativar a regra de validação Status_Closed .....                                  | 27        |
| Atualizar status do Caso de alteração .....                                         | 27        |
| Revisar e atribuir permissões de usuário .....                                      | 27        |
| <b>Conectar-se com o Tanium as a Service .....</b>                                  | <b>28</b> |
| Adicionar TaaS como um site remoto .....                                            | 28        |
| Conexão com TaaS a partir do Salesforce .....                                       | 28        |

---

---

|                                                                                                     |           |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| Autenticar o usuário do serviço .....                                                               | 28        |
| Autenticar usuário atual .....                                                                      | 29        |
| Configure a sincronização de dados do Tanium .....                                                  | 29        |
| Configure a sincronização de dados do CMDB .....                                                    | 30        |
| <b>Configure o Salesforce para a Central de Serviços de TI .....</b>                                | <b>31</b> |
| Atribuir permissões à Central de Serviços de TI .....                                               | 31        |
| Conheça as pessoas da Central de Serviços de TI .....                                               | 31        |
| Adicionar usuários da Central de Serviços de TI .....                                               | 32        |
| Atualizar perfis padrão .....                                                                       | 32        |
| Atualizar conjuntos de permissões .....                                                             | 32        |
| Criar e atribuir permissões de usuário no Salesforce .....                                          | 32        |
| Conjuntos de permissões da Central de Serviços de TI .....                                          | 37        |
| Grupos de conjuntos de permissões da Central de Serviços de TI .....                                | 38        |
| Usuário da Central de Serviços de TI .....                                                          | 38        |
| Administração da Central de Serviços de TI .....                                                    | 38        |
| Gerenciador de configurações da Central de Serviços de TI .....                                     | 38        |
| Atualizar configurações do Salesforce .....                                                         | 39        |
| Atribuir tipos de registro às páginas de registro de elucidação de caso .....                       | 39        |
| Editar páginas de registro lightning de caso para adicionar detalhes de IC personalizados .....     | 39        |
| Adicione ações rápidas às páginas do caso para criar erro conhecido e conhecimento de serviço ..... | 40        |
| Adicione botões às páginas do caso para criar erro conhecido e conhecimento de serviço .....        | 40        |
| Layout da página Personalizar ativo .....                                                           | 41        |
| Remover botões do layout da página Ativo .....                                                      | 41        |
| Adicionar botão de novo item de configuração à página de exibição lista de Ativos .....             | 41        |
| Adicionar o botão Novo item de configuração ao layout de pesquisa do Ativo .....                    | 41        |
| Criar categoria de tíquete de incidente para o Concierge de Funcionários .....                      | 42        |
| Adicionar valores da lista de opções da categoria de tíquete .....                                  | 42        |
| Adicionar uma ação rápida ao objeto Contato .....                                                   | 42        |
| Adicionar o tipo de metadados personalizados para a categoria de tíquete de caso .....              | 42        |
| Configurar e-mail para criação automática de tíquete .....                                          | 43        |

---

---

|                                                                                              |           |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| Configure classe Apex personalizada .....                                                    | 43        |
| Criar um serviço de e-mail .....                                                             | 43        |
| Configurar endereço de e-mail .....                                                          | 44        |
| Mais informações .....                                                                       | 44        |
| Criar fluxos de trabalho de publicação para erros conhecidos e conhecimento de serviço ..... | 44        |
| (Opcional) Personalizar marcos, filas, regras de atribuição e aprovações .....               | 44        |
| <b>Administrar a Central de Serviços de TI .....</b>                                         | <b>46</b> |
| Exibir e personalizar o painel do Agente de TI .....                                         | 46        |
| Exibir painel do agente de TI .....                                                          | 46        |
| Painel Personalizar agente de TI .....                                                       | 46        |
| Atualizar as configurações de gerenciamento de alterações .....                              | 46        |
| Permissões do usuário .....                                                                  | 47        |
| Personalizar o calendário de alterações .....                                                | 47        |
| Personalizar pontuações de risco .....                                                       | 47        |
| Gerencie itens de configuração do CMDB .....                                                 | 49        |
| Permissões do usuário .....                                                                  | 49        |
| Visualizar itens de configuração .....                                                       | 49        |
| Visualizar classes de item de configuração .....                                             | 49        |
| Crie itens de configuração personalizados .....                                              | 49        |
| (Opcional) Modifique modelos de caso .....                                                   | 50        |
| Personalizar modelos padrão .....                                                            | 50        |
| Criar modelos de caso personalizados .....                                                   | 50        |
| Definir modelos padrão .....                                                                 | 51        |
| (Opcional) Configure associações .....                                                       | 51        |
| Automatize a Central de Serviços de TI com fluxos .....                                      | 51        |
| Fluxos padrão .....                                                                          | 51        |
| Ações de fluxo .....                                                                         | 52        |
| Criar um fluxo de Central de Serviços de TI .....                                            | 53        |
| Mais informações .....                                                                       | 53        |
| Exibir mensagens de log .....                                                                | 53        |

---



---

|                                           |           |
|-------------------------------------------|-----------|
| Configurar a criação de logs .....        | 53        |
| Visualizar ações de caso .....            | 53        |
| Exibir gravações de log .....             | 53        |
| Exemplo .....                             | 54        |
| <b>Referência: Layouts de casos .....</b> | <b>55</b> |
| Incidente .....                           | 55        |
| Incidente importante .....                | 56        |
| Alteração .....                           | 57        |
| Problema .....                            | 58        |

# Sobre a documentação

Este documento é para a versão 1.17.0.

Para baixar os Guias de usuário e administração da Central de Serviços de TI, consulte a [Documentação da Central de Serviços de TI](#).

# Visão geral da Central de Serviços de TI

Com a Central de Serviços de TI, você pode simplificar as operações de suporte de TI consolidando tarefas e tíquetes de TI em um único local.

|                                                                            |
|----------------------------------------------------------------------------|
| Disponível em: Experiência com elucidação (Lightning)                      |
| Disponível em: Edições <b>Enterprise</b> e <b>Unlimited</b>                |
| A Central de Serviços de TI está disponível como uma licença complementar. |

## Gerenciar casos e agir

Os agentes de TI podem resolver tíquetes de suporte mais rapidamente implantando ações comuns sem sair da Central de Serviços de TI. Essas ações incluem:

- Análise de eventos de desempenho
- Processos de encerramento
- Iniciar ou interromper serviços do sistema
- Como reiniciar o computador
- Instalação, atualização ou remoção de software

Por exemplo, se um usuário abrir um tíquete de suporte que exija uma atualização de software, o Agente de TI poderá implantar a atualização no ativo do usuário com alguns cliques diretamente da Central de Serviços de TI. Eles também podem criar uma implantação que envia a mesma atualização de software para outros ativos, reduzindo a possibilidade de tíquetes duplicados serem abertos por outros usuários para o mesmo problema.

## Gerenciar dados de ativos em tempo real no CMDB

Use a integração do Banco de dados de gerenciamento de configurações (CMDB) do Tanium com a Central de Serviços de TI para gerenciar e armazenar itens ou componentes de configuração em tempo real relacionados aos serviços de TI. Itens de configuração (configuration items, CI) são componentes que devem ser gerenciados para fornecer um serviço de TI. Ao definir uma fonte central de verdade para os CIs, os agentes de TI e os gerentes de configuração podem melhorar o gerenciamento de serviços, reduzir o tempo gasto no gerenciamento de mudanças e melhorar a auditoria, a segurança e a conformidade.

### Item de configuração

Um item de configuração está associado a um ativo, é regido pelo departamento de TI e é usado para um serviço de TI.

Um item de configuração pode ser um CI gerenciado pelo Tanium ou um CI personalizado no Tanium. Os CIs gerenciados do Tanium são um ativo que tem o Tanium Client instalado. As informações sobre CIs gerenciados do Tanium vêm do serviço do CMDB no Tanium. Você pode criar CIs personalizados do Tanium no Salesforce para CIs adicionais que não foram encontrados no Tanium, e eles são sincronizados com o CMDB regularmente.

## Classes de itens de configuração

Uma classe de itens de configuração é uma categorização predefinida para um item de configuração que vem do Tanium, por exemplo, um tipo de dispositivo (laptop, servidor).

## Tanium as a Service

A capacidade de realizar ações em computadores de usuários finais é habilitada por uma conexão da Central de Serviços de TI com o Tanium as a Service (TaaS).

A plataforma Tanium fornece visibilidade e controle de seus endpoints. No Tanium, um endpoint é qualquer computador ou servidor no qual você pode instalar e executar o serviço Tanium Client. Em resposta às suas consultas padrão ou ad-hoc, o Tanium pode descobrir e relatar em segundos dados estáticos e dinâmicos em tempo real pertencentes ao endpoint. Além de obter dados sobre seus endpoints, você pode implantar ações para gerenciar e proteger seu ambiente.

As operações na Central de Serviços de TI são executadas por chamadas de API para TaaS, que incluem os módulos TaniumTM Discover, TaniumTM Deploy e TaniumTM Performance. Os dados selecionados sobre endpoints do Tanium são armazenados no Salesforce como objetos Ativo. Para ver informações sobre endpoints gerenciados pelo Tanium no Salesforce, você pode visualizá-los como Ativos.

## Visão geral do Work.com

A Central de Serviços de TI faz parte do conjunto de soluções Work.com. O Work.com é a plataforma completa de experiência do funcionário para o mundo do trabalho em qualquer lugar. O Work.com foi desenvolvido sobre a plataforma Salesforce e permite que os funcionários sejam bem-sucedidos em qualquer lugar onde trabalhem.

Quando você compra a Central de Serviços de TI, você também recebe o Employee Workspace e o Employee Concierge. Esses produtos permitem que os funcionários abram casos que são enviados aos agentes na Central de Serviços de TI.

## Sobre o Employee Workspace

Com o Employee Workspace, ofereça aos funcionários uma experiência integrada e permita a produtividade e a colaboração dos funcionários. O Employee Workspace fornece um hub central para ferramentas e recursos que seus funcionários precisam para trabalhar de qualquer lugar.

### MAIS INFORMAÇÕES

[Documentos do Work.com: Employee Workspace](#)

## Sobre o Employee Concierge

O Employee Concierge é uma extensão do Employee Workspace que inclui uma base de conhecimento pesquisável e um sistema de chamados, para que os funcionários possam encontrar soluções e obter suporte quando precisarem.

### MAIS INFORMAÇÕES

[Documentos do Work.com: Employee Concierge](#)

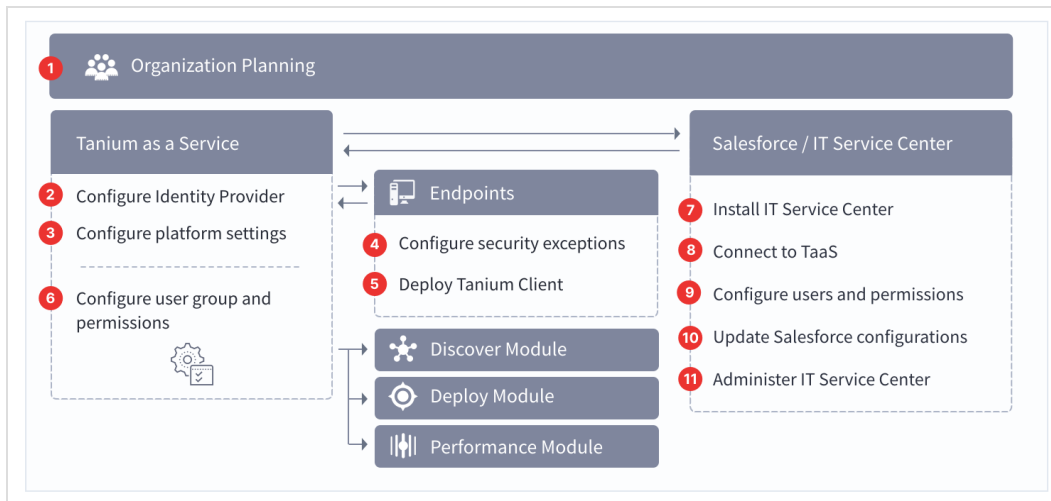
## Idiomas compatíveis

A interface de usuário da Central de Serviços de TI tem tradução nos seguintes idiomas:

- Chinês - Simplificado: zh\_CN
- Chinês - Tradicional: zh\_TW
- Holandês: nl
- Francês: fr
- Alemão: de
- Italiano: it
- Japonês: ja
- Coreano: ko
- Português (Brasil): pt\_BR
- Espanhol: es

# Como ter sucesso com o Central de serviços de TI

Siga essas práticas recomendadas para alcançar o máximo de valor e sucesso com o Central de serviços de TI. Essas etapas se alinham com as principais métricas de referência: Tempo médio de resolução (Mean Time to Resolve, MTTR), taxa de conformidade de SLA, chamados resolvidos automaticamente e ações tomadas a partir de chamados.



## Etapa 1: Obter eficácia organizacional

Conclua as principais etapas de governança organizacional para maximizar o valor do Central de serviços de TI. Para obter mais informações sobre cada tarefa, consulte o [Guia do usuário da Central de Serviços de TI](#).

- ☐ Desenvolva um processo de gestão de mudanças dedicado.
- ☐ Defina funções e responsabilidades distintas em uma matriz RACI.
- ☐ Valide o alinhamento organizacional multifuncional.
- ☐ Monitore as métricas operacionais.

## Etapa 2: Configure o provedor de identidade do Tanium como serviço

- ☐ Escolha e configure o provedor de identidade compatível com SAML 2.0 para Tanium como Serviço (Tanium as a Service, TaaS). Consulte [Configuração de provedor de identidade SAML para Tanium como um serviço na página 16](#).

## Etapa 3: Defina configurações da plataforma TaaS

- ☐ Defina configurações da plataforma TaaS. Consulte [Defina configurações de plataforma em TaaS na página 16](#).

## Etapa 4: Configure exceções de segurança do cliente

- ☐ Configure exceções de segurança do cliente. Consulte [Configure exceções de segurança do cliente na página 17](#).

## Etapa 5: Implantar cliente Tanium

- ☐ Instale o Tanium Client em computadores que você deseja gerenciar com a Central de Serviços de TI. Consulte [Implantar cliente Tanium na página 17](#).

## Etapa 6: Configurar grupo de usuários no Tanium

- ☐ Configure um grupo de usuários no TaaS para os usuários ITSC Agent da Central de Serviços de TI. Consulte [Configurar grupo de usuários da Central de Serviços de TI na página 18](#).

## Etapa 7: Instalação da Central de Serviços de TI

- ☐ Use o instalador Work.com para instalar e concluir automaticamente alguma configuração para o pacote gerenciado da Central de Serviços de TI. Consulte [Instalação da Central de Serviços de TI na página 20](#). Se você estiver atualizando a partir de uma versão anterior, etapas manuais adicionais são necessárias para atualizar os layouts de página. Consulte [Upgrade da Central de Serviços de TI na página 25](#).

## Etapa 8: Conecte a Central de Serviços de TI ao Tanium como serviço

- ☐ Na Central de Serviços de TI, conecte-se ao Tanium as a Service (TaaS) para obter informações e operar nos dispositivos do usuário final com sua organização da Central de Serviços de TI. Consulte [Conectar-se com o Tanium as a Service na página 28](#).

## Etapa 9: Configurar usuários e permissões no Salesforce

- ☐ Gerenciar configurações da Central de Serviços de TI, como o painel, alterar configurações e itens do CMDB. Consulte [Atribuir permissões à Central de Serviços de TI na página 31](#).

## Etapa 10: Atualizar configurações do Salesforce

- ☐ Atualize layouts de página e páginas de registro lightning para dar suporte às funções da Central de Serviços de TI. Consulte [Atualizar configurações do Salesforce na página 39](#).

- ☐ Criar fluxos de trabalho de publicação para erros conhecidos e conhecimento de serviço. Consulte [Criar fluxos de trabalho de publicação para erros conhecidos e conhecimento de serviço na página 44](#).

## Etapa 11: Administrar a Central de Serviços de TI

- ☐ Acompanhe as métricas da Central de Serviços de TI no painel. Consulte [Exibir e personalizar o painel do Agente de TI na página 46](#).

- ☐ Atualize configurações de gerenciamento de alterações, que incluem configurações de calendário e cálculos de pontuação de risco. Consulte [Atualizar as configurações de gerenciamento de alterações na página 46](#).

- ☐ Adicionar itens de configuração. Por padrão, os itens de configuração são importados do serviço CMDB hospedado no TaaS, mas você pode adicionar outros itens de configuração que são sincronizados entre o Salesforce e o CMDB. Consulte [Gerencie itens de configuração do CMDB na página 49](#).



# Configurar Tanium para Central de Serviços de TI

Os detalhes sobre o usuário administrador inicial do Tanium as a Service (TaaS) estão incluídos em um e-mail de boas-vindas. Para usar a Central de Serviços de TI, configure um provedor de identidade para sua instância do TaaS, atribua permissões de usuário a agentes de TI e instale o Cliente Tanium nos computadores que você deseja gerenciar.

## Pré-requisitos

- Informações de URL e login do TaaS que você recebeu quando comprou a Central de Serviços de TI
- URL da organização no Salesforce
- Lista de endereços de e-mail do usuário do agente de TI (necessário para integração com a Central de Serviços de TI)

## Configuração de provedor de identidade SAML para Tanium como um serviço

Você deve configurar um dos seguintes provedores de identidade compatíveis com SAML 2.0 com sua instância TaaS:

- [General](#)
- [OneLogin](#)
- [Auth0](#)
- [Configuring Azure AD for TaaS](#)
- [Configuring Okta for TaaS](#)
- [Configuring AD FS for TaaS](#)
- [Configuring Oracle Identity Cloud Service for TaaS](#)
- [Configuring PingFederate for TaaS](#)
- [Configuring Google Cloud Identity for TaaS](#)
- [Configuring Salesforce for TaaS](#)

Mais informações

[Guia de implantação do Tanium como serviço: Introdução](#)

## Defina configurações de plataforma em TaaS

Habilite conexões do Tanium para sua instância do Salesforce.

1. Na instância TaaS (login como administrador), clique em **Administração > Configurações de plataforma**.
2. Para **Origens de autenticação confiáveis**, insira seu endereço organizacional do URL do ITSC do Salesforce (exemplo: <https://yoursite.lightning.force.com>). Se você tiver vários ambientes, pode usar uma lista de URLs separadas por vírgulas.
3. Clique em **Salvar**.

## Configure exceções de segurança do cliente

- Configure políticas de firewall para abrir as portas **17472** e **17486** para tráfego Tanium, com regras baseadas em TCP em vez de regras baseadas em identidade de aplicativo.
- Configurar a comunicação aberta nas portas **17472** e **17486** em todos os endpoints, para que elas possam se comunicar entre si além de TaaS.
- Configure exceções com qualquer software de segurança em endpoints, como ferramentas antivírus, para impedir que a ferramenta verifique o processo Tanium e interfira nas atividades do Tanium Client.

## Implantar cliente Tanium

Para permitir que sua instância do Tanium as a Service (TaaS) se comunique com seus endpoints, instale o cliente do Tanium nos sistemas Windows, Mac e Linux que você deseja gerenciar.

Embora você possa concluir essa etapa posteriormente no processo de configuração, se prosseguir com as etapas de configuração sem a instalação de Tanium Clients, os serviços de TI.

Para começar a instalar e implantar o Cliente Tanium, consulte a documentação do Tanium. Você pode usar qualquer ferramenta de implantação de software para implantar o Tanium Client, incluindo o Tanium.

Se você já tiver uma ferramenta que está usando para implantações de software, use essa ferramenta para suas implantações iniciais do Tanium Client.

Depois que o Tanium Client for instalado em seus ativos e se reportar à sua instância TaaS, você poderá começar a ver informações de ativos, gerenciar o desempenho e implementar software nos endpoints a partir da Central de Serviços de TI.

Depois de implantar alguns Tanium Clients, você pode usar o Tanium Discover para procurar dispositivos não gerenciados e determinar se existem endpoints adicionais no ambiente que também precisam do cliente Tanium instalado. Para obter mais informações, consulte

Para melhorar a descoberta, implemente o Tanium Client em alguns endpoints antes de prosseguir com a configuração.

## Mais informações

[Guia do usuário do Tanium Client Management: Baixar o Tanium Client](#)

[Guia do usuário do Tanium Discover](#)

# Configurar grupo de usuários da Central de Serviços de TI

Configurar um grupo de usuários no Tanium para os usuários do Agente ITSC da Central de Serviços de TI. Para obter mais informações sobre como criar grupos de usuários e atribuir usuários, consulte a documentação do Tanium.

Você deve conceder acesso ao usuário identificado com o nome de usuário do administrador principal do Tanium em seu e-mail de boas-vindas do Tanium. O administrador principal do Tanium é o único usuário criado durante o processo de provisionamento. Você pode criar mais usuários no Tanium com esse usuário ou outros usuários delegados.

1. Em sua instância do Tanium as a Service, crie um grupo de usuários **Agentes ITSC**.
2. Atribuir as seguintes funções ao grupo de usuários:
  1. Usuário do API Gateway
  2. Operador de implantação
  3. Operador de Descoberta
  4. Usuário Avançado do Interact
  5. Operador de desempenho
3. Atribuir usuários ao grupo de usuários **Agentes ITSC**. O endereço de e-mail dos usuários deve ser idêntico ao endereço de e-mail do usuário na Central de Serviços de TI. Salve suas alterações.

## Mais informações

[Guia do usuário do console do Tanium: Gerenciar grupos de usuários](#)

# Configure permissões do Tanium

Você pode definir permissões no Tanium para permitir que apenas determinados usuários tenham acesso a grupos de computadores, módulos e assim por diante. Por exemplo, se um usuário tentar implementar o software em um computador que esteja em um grupo de computadores ao qual ele não tem acesso, o trabalho de implementação falhará.

Para obter mais informações sobre permissões do Tanium, consulte o [Guia do usuário do Tanium Console: visão geral do RBAC](#).

## Configure instâncias de desenvolvimento e QA para a Central de Serviços de TI

Você pode configurar vários ambientes Salesforce para uso no desenvolvimento e garantia de qualidade (quality assurance, QA) que se conectam a uma única instância TaaS. Se você configurar vários ambientes Salesforce:

- Use grupos de computadores no Tanium para identificar endpoints que só existem nos ambientes de desenvolvimento e de QA. Para obter mais informações, consulte o [Guia do usuário do Tanium Console: Gerenciamento de grupos de computadores](#).
- Use o controle de acesso baseado em função (role-based access control, RBAC) no Tanium para configurar contas de usuário que só podem executar ações nos endpoints que você atribuiu aos ambientes de desenvolvimento e de QA.
- Use diferentes contas de administrador para cada organização Salesforce para evitar confusão.
- Teste em organizações de desenvolvimento e de QA para confirmar a funcionalidade esperada antes de fazer a portabilidade para a produção.

# Instalação da Central de Serviços de TI

Use o instalador Work.com para instalar e concluir automaticamente alguma configuração para o pacote gerenciado da Central de Serviços de TI. Depois, siga as instruções para concluir as etapas de configuração manual pós-instalação.

## Edições necessárias

|                                                                            |
|----------------------------------------------------------------------------|
| Disponível em: Experiência com elucidação (Lightning)                      |
| Disponível em: Edições <b>Enterprise</b> e <b>Unlimited</b>                |
| A Central de Serviços de TI está disponível como uma licença complementar. |

## Permissões do usuário

| Permissões de usuário necessárias   |                        |
|-------------------------------------|------------------------|
| Para configurar pacotes instalados: | Personalizar aplicação |

## Antes de começar

- Antes de instalar a Central de Serviços de TI, faça login no seu URL da organização Salesforce com credenciais administrativas que foram fornecidas no seu e-mail de boas-vindas.
- Os aplicativos Employee Workspace e Employee Concierge devem ser instalados para sua organização Work.com. Para obter mais informações, consulte [Ajuda do Salesforce: Configuração do Employee Workspace](#) e [Ajuda do Salesforce: Prepare-se e instale o Employee Concierge](#).
- Configurar uma lista de permissões. Se houver restrições de endereço IP na sua organização ou perfil, talvez seja necessário editar suas configurações antes de instalar este pacote. Confirme se os endereços IP do instalador do Salesforce não estão dentro de nenhum intervalo restrito ou adicione-os a uma lista de permissões:
  - 18.214.2.206
  - 3.89.46.237
  - 52.201.65.75
  - 52.2.53.142Você pode remover esses endereços IP da sua lista de permissões quando a instalação for concluída.
- Execute a verificação de pré-instalação para confirmar que todos os pré-requisitos estão instalados antes de prosseguir. Se a verificação for validada, prossiga com a instalação.

## Instalar pacote da Central de Serviços de TI

A conta usada para implementar o pacote da Central de Serviços de TI será a do administrador anexado aos campos criado/alterado por na interface do Salesforce.

1. Navegue até este URL no seu navegador: <https://install.work.com/products/itsc>

Você deve ter uma licença complementar da Central de Serviços de TI para instalar em sua organização.

O serviço de instalação do Salesforce é usado apenas para a instalação e configuração inicial do pacote da Central de Serviços de TI.

2. Clique no título **Central de Serviços de TI**.
3. Clique em **Instalar e configurar Central de Serviços de TI**. Se você já instalou a Central de Serviços de TI, há também uma opção para **Configurar a Central de Serviços de TI**.
4. Clique em **Login para iniciar a validação da pré-instalação**.
5. Selecione seu tipo de organização. Digite seu nome de usuário e senha do Salesforce.
6. Clique em **Permitir** para executar a validação de pré-instalação.
7. Na caixa Conectado ao Salesforce, confirme se você está conectado à organização correta. *Se a validação da pré-instalação falhar, use as mensagens de erro no instalador para solucionar problemas e concluir os requisitos de pré-instalação na sua organização. Quando estiver pronto, retorne ao URL do instalador e tente novamente.*

8. Revise a lista de personalizações que o instalador faz em sua organização.

Não limpe as configurações recomendadas para itens opcionais.

| Steps                                                                          | Type                                                                                              |          |
|--------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|
| Enable Omni-Channel                                                            | Other                                                                                             | Required |
| Enable Entitlements for Case Milestones                                        | Other                                                                                             | Required |
| Enable Creation of List Settings                                               | Other                                                                                             | Required |
| Enable Translation Workbench                                                   | Other                                                                                             | Required |
| Add Case Status Picklist Values                                                | Other                                                                                             | Required |
| Add Case Origin Picklist Values                                                | Other                                                                                             | Required |
| Add Asset Status Picklist Values                                               | Other                                                                                             | Required |
| Install IT Service Center Managed Package                                      |  Managed Package | Required |
| Create IT Service Center Knowledge extensions                                  | Other                                                                                             | Required |
| Create IT Service Center Permission Sets and Permission Set Groups             | Other                                                                                             | Required |
| Deploy Case Layouts                                                            | Other                                                                                             | Required |
| Enable Path Assistant for Case                                                 | Other                                                                                             | Required |
| Deploy Case Management Queues and Change Approval Board (CAB) Approval Process | Other                                                                                             | Required |
| Grant access to IT Service Center Reports and Dashboards                       | Other                                                                                             | Optional |
| Run Migration Job                                                              | Other                                                                                             | Required |
| Add Case Template Type Picklist Values                                         | Other                                                                                             | Required |

9. Clique em **Instalar**. Clique em **Confirmar** para aceitar os termos de uso. Durante a instalação, o usuário recebe as permissões de administrador de aplicativos da Central de Serviços de TI necessárias para configurar e gerenciar a organização.

10. Clique em Visualizar organização para retornar à instância do Salesforce após a conclusão da instalação.

11. Para verificar a instalação, procure **Central de Serviços de TI** no inicializador de aplicativos.

12. Se você vir um aviso: O token de autenticação do usuário atual está ausente, você pode ignorar o aviso e resolvê-lo quando configurar a conexão com TaaS.

Siga as instruções nos tópicos da Ajuda do Salesforce para concluir a configuração pós-instalação.

O serviço de instalação do Salesforce está disponível em inglês, japonês, francês, alemão, espanhol e holandês.

# Verificar a instalação e configuração automática da Central de Serviços de TI

Veja o que é personalizado em sua organização ao instalar os pacotes da Central de Serviços de TI. Para verificar esses itens de configuração, acesse **Configuração** em sua organização do Salesforce.

| Nome da etapa de instalação                                  | O que ele faz e etapas de verificação                                                                                                                                                                                                                           |
|--------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Ativar canal único                                           | Habilita as configurações do Omni-Channel para ativar o roteamento de itens de trabalho para agentes com base em seus conjuntos de habilidades. Para verificar se as <b>configurações omnicanal</b> estão ativadas, acesse <b>Configuração</b> .                |
| Habilita Direitos para Marcos de Caso                        | Permite que os clientes configurem SLAs para marcos de caso, como quanto tempo leva para responder inicialmente ou resolver um caso.<br><br>Para verificar se os marcos foram criados, acesse <b>Configuração</b> verifique os <b>Marcos</b> .                  |
| Ativar criação de configurações de lista                     | Ativa a criação de Configurações de lista na organização. Para verificar, acesse <b>Configuração &gt; Administração &gt; Dados &gt; Configurações de esquema</b> e verifique se <b>Gerenciar tipo de configurações personalizadas da lista</b> está habilitado. |
| Ativar Workbench de tradução                                 | Ativa o workbench de tradução no Salesforce para habilitar o conteúdo traduzido da interface do usuário. Para verificar, acesse <b>Configuração &gt; Interface do usuário &gt; Workbench de tradução &gt; Configurações de idioma de tradução</b> .             |
| Adiciona Valores da Lista de Seleção de Status do Caso       | Cria valores de status para casos. Para verificar, acesse o objeto Caso no Gerenciador de objetos, visualize <b>Campos e relacionamentos</b> e verifique o campo <b>Status</b> .<br><div>Não atualize esses valores da lista de opções.</div>                   |
| Adicionar valores da lista de opções de origem do caso       | Adiciona opções de origem para objetos de caso. Para verificar, acesse o objeto Caso no Gerenciador de objetos, visualize <b>Campos e relacionamentos</b> e verifique o campo <b>Origem do caso</b> .                                                           |
| Adicionar valores da lista de seleção de status do ativo     | Adiciona opções de status para objetos de ativos. Para verificar, acesse o objeto Ativo no Gerenciador de objetos, visualize <b>Campos e relacionamentos</b> e verifique o campo <b>Status</b> .                                                                |
| Instala Pacote Gerenciado da Central de Serviços de TI       | Instala o pacote da Central de Serviços de TI.                                                                                                                                                                                                                  |
| Criar extensões de conhecimento da Central de Serviços de TI | Implementa tipos de registro de erro conhecido e conhecimento de serviço e implanta o <b>conjunto de permissões de conhecimento</b> da Central de Serviços de TI.                                                                                               |



| Nome da etapa de instalação                                                                           | O que ele faz e etapas de verificação                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Cria conjuntos de permissões e grupos de conjuntos de permissões da Central de Serviços de TI         | <p>Cria conjuntos de permissões e grupos de conjuntos de permissões da Central de Serviços de TI. Para usar essas permissões, você deve atribuir manualmente os usuários aos grupos de conjuntos de permissões.</p> <p>Para obter uma lista de grupos e conjuntos de permissões, consulte <a href="#">Atribuir permissões à Central de Serviços de TI na página 31</a>.</p> <p>Para verificar se as permissões e os grupos de conjuntos de permissões foram criados, acesse <b>Configuração</b> e verifique <b>Conjuntos de permissões</b> e <b>Grupos de conjuntos de permissões</b>.</p>                                                                                                                                                      |
| Implantar Layouts de Casos                                                                            | Atribui os layouts compactos de caso e ativo e os layouts de registro para perfis de usuário e administrador padrão.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Habilitar Assistente de Caminho do Caso                                                               | Cria caminhos para tipos de registro de caso de mudança, incidente, problema e solicitação. Para verificar, abra <b>Configurações de caminho</b> em <b>Configuração</b> e confirme se os registros de caso foram criados para Alteração de status de caso, Incidente de status de caso, Incidente importante de status de caso, Problema de status de caso e Solicitação de status de caso.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Implantar Filas de Gestão de Casos e Processo de Aprovação do Conselho de Aprovação de Mudanças (CAB) | <ul style="list-style-type: none"> <li>Cria as seguintes filas para priorizar, distribuir e atribuir registros às equipes que compartilham cargas de trabalho para aprovações de mudança (CAB) e gerenciamento de casos. Você deve atribuir usuários ou grupos a cada fila: <ul style="list-style-type: none"> <li>ITSC - Gestão de casos - Padrão</li> <li>ITSC - Gestão de casos - Encaminhamento</li> <li>ITSC - CAB de gestão de casos</li> </ul> </li> <li>Cria o processo de <b>Aprovação de Mudança ITSC</b>, que define os processos de negócios em torno da aprovação de tipos de caso de mudança.</li> </ul> <p>Para verificar se as filas foram criadas, abra Filas em <b>Configuração</b> e confirme se as filas foram criadas.</p> |
| (Opcional) Conceder acesso aos Relatórios e Painéis da Central de Serviços de TI                      | <p>Cria o painel padrão do Agente de TI, que contém os seguintes relatórios:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ITSC - Status do caso para os últimos 7 dias</li> <li>ITSC - Casos por status e encaminhamento</li> <li>ITSC - Casos criados por dia (30 dias)</li> <li>ITSC - Tempo médio para resolução</li> <li>ITSC - Casos abertos por tipo</li> <li>ITSC - Tendência de resolução</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Executar tarefa de migração                                                                           | Migre as alterações de configuração para corresponder ao modelo de dados atual da Central de Serviços de TI.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Adicionar valores da lista de opções do modelo de caso                                                | Adiciona opções de lista de opções para objetos de modelo de caso. Para verificar, acesse <b>Gerenciador de objetos &gt; Objeto de modelo de caso &gt; campos e relacionamentos</b> . Verifique o campo <b>Tipo</b> .                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

# Upgrade da Central de Serviços de TI

## Antes de começar

- Verifique se o usuário administrador que você está usando para executar a atualização tem o grupo de conjuntos de permissões do **Administrador da Central de Serviços de TI** atribuído, juntamente com a licença do recurso **Usuário de conhecimento**.

## Instalação da Central de Serviços de TI

O instalador do Work.com também executa atualizações, se você já tiver a Central de Serviços de TI instalada em sua organização. A etapa **Executar tarefa de migração** faz atualizações na sua organização existente conforme necessário para a atualização. Para obter mais informações sobre a instalação, consulte [Instalação da Central de Serviços de TI na página 20](#).

## Atualizar o Tanium como serviço (TaaS)

O TaaS é um ambiente totalmente gerenciado, portanto, não são necessárias atualizações manuais. A Plataforma e os produtos do Tanium Core são configurados e mantidos automaticamente, para que você possa se concentrar em usar o Tanium para gerenciar endpoints.

## Atualizar configurações 1.6 para 1.17

Quando você atualiza a Central de Serviços de TI, os layouts de página não são atualizados automaticamente. Você também deve revisar as alterações nas permissões do usuário e regras de validação.

Para ter acesso a capturas de tela dos layouts de página do caso dessa versão, consulte [Referência: Layouts de casos na página 55](#).

### Atualizar layout de página de caso de Solicitação de incidente

Edite o layout da página de caso Solicitação de incidente para incluir as atualizações da Central de Serviços de TI Versão 1.17.

1. Em Gerenciador de objetos, acesse **Caso > Layouts de página de caso > ITSC - Layout de Solicitação de incidente**.
2. Remova a ação rápida **Novo Problema**.
3. Remova os botões padrão **Alterar tipo de registro** e **Exibir hierarquia do caso**.
4. Na seção **Informações do caso**, faça as seguintes atualizações:
  1. Substitua o campo **Ativo** pelo campo **Item de configuração primária**.
  2. Remova o campo **Incidente importante**.

5. Em **Detalhes do caso**, adicione a seguinte seção:

1. Adicione uma seção de **Priorização de caso** que contenha os campos **Impacto**, **Prioridade manual**, **Urgência** e **Prioridade**.

6. Adicione listas relacionadas para **artigos** e **anexos**.

## Atualizar o layout da página Alterar caso

Edite o layout da página Alterar caso para incluir as atualizações da Central de Serviços de TI Versão 1.17.

1. Em Gerenciador de objetos, acesse **Caso > Layouts de página de caso > ITSC - Alterar layout**.

2. Remova os botões padrão **Alterar tipo de registro** e **Exibir hierarquia do caso**.

3. Na seção **Alterar informações**, faça as seguintes atualizações:

1. Torne os campos **Assunto** e **Descrição** obrigatórios.

4. Em **Detalhes do caso**, adicione a seguinte seção:

1. Adicione uma seção de **Priorização de caso** na seção **Avaliação de risco** que contenha os campos **Impacto**, **Prioridade manual**, **Urgência** e **Prioridade**.

5. Adicione listas relacionadas para **artigos** e **anexos**.

## Atualizar layout da página do Caso de problema

Edite o layout da página Caso do problema para incluir as atualizações da Central de Serviços de TI Versão 1.17.

1. Em Gerenciador de objetos, acesse **Caso > Layouts da página de caso > ITSC - Layout do problema**.

2. Remova a ação rápida **Novo Problema**.

3. Remova os botões padrão **Alterar tipo de registro** e **Exibir hierarquia do caso**.

4. Na seção **Informações do problema**, faça as seguintes atualizações:

1. Substitua o campo **Ativo** pelo campo **Item de configuração primária**.
2. Torne os campos **Assunto** e **Descrição** obrigatórios.
3. Mova o campo **Categoria** acima do campo **Subcategoria**.

5. Em **Detalhes do caso**, adicione as seguintes seções:

1. Adicionar uma seção **Detalhes de erro conhecido** que contenha o campo **Erro conhecido**.
2. Adicione uma seção de **Priorização de caso** que contenha os campos **Impacto**, **Prioridade manual**, **Urgência** e **Prioridade**.

6. Adicione listas relacionadas para **artigos** e **anexos**.

## Desativar a regra de validação Status\_Closed

A regra de validação **Status\_Closed** não é mais usada e, se estiver ativa, impede que os casos associados sejam fechados automaticamente.

1. Em Gerenciador de objetos, acesse **Caso > Regras de validação**.
2. Edite a regra de validação **Status\_Closed** para remover a configuração **Ativo**.

## Atualizar status do Caso de alteração

Se você tiver Casos de alteração que estejam no estado **Negado**, atualize o caso para colocá-lo no estado **Rejeitado**. O nome do estado mudou nessa versão.

## Revisar e atribuir permissões de usuário

A Central de Serviços de TI 2.17 apresenta os perfis Gerenciados de alterações e Gerenciador CMDB. Para obter mais informações sobre as permissões da Central de Serviços de TI, consulte [Atribuir permissões à Central de Serviços de TI na página 31](#).

# Conectar-se com o Tanium as a Service

Conecte-se ao Tanium as a Service (TaaS) para obter informações e operar nos dispositivos do usuário final com sua organização da Central de Serviços de TI.

## Adicionar TaaS como um site remoto

Sites remotos são uma lista de endereços da Web que a organização pode invocar no salesforce.com.

1. Em Configuração, insira **remoto** na caixa Localização rápida e selecione **Configurações do site remoto**.
2. Clique em **Novo site remoto**.
3. Em Remote Site URL (URL do site remoto), insira o URL principal da instância do TaaS.  
(Exemplo: <https://dev.cloud.tanium.com>) Clique em **Salvar**.
4. Adicione outro site remoto com o URL da API da sua instância TaaS. (Exemplo: <https://dev-api.cloud.tanium.com>) Clique em **Salvar**.

## Conexão com TaaS a partir do Salesforce

Conecte o Salesforce à sua instância de TaaS, para que os agentes de TI possam tomar ações diretas em endpoints.

1. No **Inicializador de aplicativos**, clique no aplicativo da **Central de Serviços de TI**.
2. No menu **Central de Serviços de TI**, clique em **Configurações**.
3. Na página **Configuração do Tanium**, insira o **URL do Tanium**, que é o URL da instância do Tanium como serviço provisionada. Você não precisa personalizar o URL da API. Clique em **Salvar**.

## Autenticar o usuário do serviço

O usuário de serviço executa processos em segundo plano. Essa ID de usuário e senha do TaaS são fornecidas quando você compra a Central de Serviços de TI. Depois de autorizar o usuário do serviço, a autorização é renovada automaticamente.

1. No menu Central de Serviços de TI, vá para **Configurações**.
2. Clique em **Iniciar fluxo de autenticação de usuário de serviço**.
3. Na página que aparece, clique em **Autorizar**.
4. A data de expiração em **Autorização de Usuário de Serviço** é atualizada.

## Autenticar usuário atual

Cada usuário da Central de Serviços de TI deve autenticar seu ID de usuário com TaaS para ter permissão para visualizar e operar em ativos na Central de Serviços de TI.

Se você não fizer login por 30 dias ou mais, é preciso repetir essas etapas.

1. No menu Central de Serviços de TI, vá para **Configurações**.
2. Clique em **Iniciar fluxo de autenticação do usuário atual**.
3. Na página que aparece, clique em **Autorizar**.
4. A data de expiração em **Autorização de usuário atual** é atualizada.

## Configure a sincronização de dados do Tanium

Os agendamentos de tarefas do Tanium determinam com que frequência sincronizar dados do Tanium. As consultas do Active Directory atualizam os detalhes do proprietário principal dos ativos.

Para configurar agendamentos de tarefas e consultas AD , no menu da Central de Serviços de TI, acesse **Configurações**, depois clique em **Tanium**. Você pode alterar a frequência de cada tarefa, e a menor frequência é uma vez a cada 24 horas.

### Atualizar dados do ativo

Atualize os campos para o objeto do Ativo a partir dos dados mais recentes disponíveis no Tanium.

### Atualizar ativos ativos

Atualize campos para ativos que estão online no momento.

### Sincronizar status de ação do Tanium

Atualize o status das ações do Tanium que foram executadas em ativos, como a implantação de software ou o encerramento de um processo.

### Atualizar Serviço e Tokens de Usuário Atuais

Atualize tokens que são usados para autenticação de Usuário Atual e Usuário de Serviço.

### Propriedade Principal (Consultas do Active Directory)

Atualize detalhes do proprietário principal para o objeto do Ativo. Fica desativado por padrão.

## Configure a sincronização de dados do CMDB

Configure tarefas que sincronizam dados do CMDB a partir do Tanium. A tarefa Descoberta sincroniza dados do CMDB no Tanium como um Serviço. A tarefa Atualizar leva os dados do CMDB para a Central de Serviços de TI como objetos do Salesforce.

1. No menu da Central de Serviços de TI, acesse **Configurações**. Clique em **CMDB**.
2. Inicialize o processo interno de descoberta do Tanium. Clique em **Iniciar Descoberta**.
3. Por padrão, os dados do CMDB do Tanium são atualizados na Central de Serviços de TI a cada 12 horas. Essa tarefa importa dados do CMDB a partir do Tanium e remove todos os dados desatualizados dos objetos do Salesforce. Para executar imediatamente, clique em **Executar agora**.

# Configure o Salesforce para a Central de Serviços de TI

Configure a conexão com o Tanium como um serviço, configure usuários e configure e-mails.

## Atribuir permissões à Central de Serviços de TI

As permissões controlam o que os usuários veem e fazem. As permissões do local de trabalho são criadas automaticamente quando você instala o pacote da Central de Serviços de TI, mas você deve atribuir manualmente aos usuários as permissões apropriadas.

### Conheça as pessoas da Central de Serviços de TI

O pacote da Central de Serviços de TI inclui conjuntos de permissões para pessoas que recomendamos para organizações do Work.com.

#### **Administração da Central de Serviços de TI**

Os administradores da Central de Serviços de TI gerenciam as configurações da Central de serviços de TI, incluindo a conexão com o Tanium as a Service (TaaS).

#### **Agente de TI**

Os agentes de TI gerenciam casos, visualizam ativos e CIs personalizados do Tanium, controlam eventos de desempenho e implementam software.

#### **Gerente de alterações**

Os gerentes de alterações controlam o calendário de alterações e as configurações de risco, criam regras de gerenciamento de alterações e adicionam eventos ao calendário de alterações.

#### **Administrador do CMDB**

Os administradores do CMDB controlam as ações do CMDB, editam as configurações do CMDB, executam tarefas de importação de dados e criam CIs personalizados do Tanium.

#### **Gerentes do CMDB**

Os gerentes do CMDB criam ICs personalizados do Tanium.

#### **Funcionário**

Os funcionários criam casos que são resolvidos pelo agente de TI.



## Adicionar usuários da Central de Serviços de TI

Por padrão, você tem um único usuário administrador para a organização do Salesforce e o Tanium as a Service. Se quiser adicionar usuários, você deve criar o usuário no Salesforce e no Tanium.

A **ID de usuário** no Tanium deve corresponder ao campo **E-mail** do usuário no Salesforce. Para criar usuários no Tanium, consulte [Configurar Tanium para Central de Serviços de TI na página 16](#).

## ATUALIZAR PERFIS PADRÃO

Para evitar problemas com a sincronização de itens de CIs com o CMDB, remova o acesso ao objeto Ativo do perfil que você está usando da Central de Serviços de TI. Escolha qual perfil modificar e atribua o perfil atualizado aos usuários da Central de Serviços de TI:

- Se você estiver usando o Employee Concierge, use o perfil Agente de TI, que não tem acesso de edição ao objeto Ativo.
- Edite o perfil padrão e remova o acesso ao objeto Ativo.
- Se quiser preservar o perfil padrão, você pode cloná-lo e remover o acesso ao objeto Ativo.

Use os grupos de conjuntos de permissões da Central de Serviços de TI para conceder acesso aos tipos de registro de ativos da Central de Serviços de TI. Se precisar de acesso a outros tipos de registro de Ativo personalizados, use um conjunto de permissões personalizado para conceder acesso aos tipos de registro personalizados.

## ATUALIZAR CONJUNTOS DE PERMISSÕES

Se você tiver o Employee Concierge, é uma configuração recomendada editar o **conjunto de permissões do usuário do aplicativo do Central de Serviços de TI** para remover a **TI** dos **tipos de Registro selecionados**, para garantir que os usuários criem tipos de registro apropriados para a Central de Serviços de TI.

## CRIAR E ATRIBUIR PERMISSÕES DE USUÁRIO NO SALESFORCE

Criar usuários no Salesforce. Use o valor no campo **E-mail** para o nome de usuário que você cria no Tanium como um serviço.

A tabela a seguir fornece os conjuntos de permissões, grupos de conjuntos de permissões, licenças e perfis a serem atribuídos aos usuários. Se você usar um grupo de conjuntos de permissões para atribuir permissões, não aplique também os conjuntos de permissões.

| Persona                                    | Licença de usuário | Licença de recurso                                                                                              | Perfil   | Licenças do conjunto de permissões                                                                                       | Conjuntos de permissões                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Grupo do conjuntos de permissões                                                                                                                                   |
|--------------------------------------------|--------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Administração da Central de Serviços de TI | Salesforce         | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Usuário do Service Cloud</li> <li>• Usuário de conhecimento</li> </ul> | QUALQUER | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Employee Workspace e Concierge</li> <li>• Experiência do funcionário</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acesso básico ao calendário de alterações</li> <li>• Acesso do administrador do calendário de alterações</li> <li>• Acesso de gravação do calendário de alterações</li> <li>• Administrador de aplicativos da Central de Serviços de TI</li> <li>• Usuário do aplicativo da Central de Serviços de TI</li> <li>• Conhecimento da Central de Serviços de TI</li> <li>• Acesso de campo padrão à Central de Serviços de TI</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Administração da Central de Serviços de TI</li> <li>• Gerenciador de configuração da Central de Serviços de TI</li> </ul> |

| Persona                             | Licença de usuário | Licença de recurso                                                                                              | Perfil   | Licenças do conjunto de permissões                                                                                       | Conjuntos de permissões                                                                                                                                                                                                                                                        | Grupo do conjuntos de permissões                                                         |
|-------------------------------------|--------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|
| Agente da Central de Serviços de TI | Salesforce         | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Usuário do Service Cloud</li> <li>• Usuário de conhecimento</li> </ul> | QUALQUER | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Employee Workspace e Concierge</li> <li>• Experiência do funcionário</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acesso básico ao calendário de alterações</li> <li>• Usuário do aplicativo da Central de Serviços de TI</li> <li>• Acesso de campo padrão à Central de Serviços de TI</li> <li>• Conhecimento da Central de Serviços de TI</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Usuário da Central de Serviços de TI</li> </ul> |

| Persona               | Licença de usuário | Licença de recurso                                                                                              | Perfil   | Licenças do conjunto de permissões                                                                                       | Conjuntos de permissões                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Grupo do conjuntos de permissões |
|-----------------------|--------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|
| Gerente de alterações | Salesforce         | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Usuário do Service Cloud</li> <li>• Usuário de conhecimento</li> </ul> | QUALQUER | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Employee Workspace e Concierge</li> <li>• Experiência do funcionário</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acesso básico ao calendário de alterações</li> <li>• Acesso do administrador do calendário de alterações</li> <li>• Acesso de gravação do calendário de alterações</li> <li>• Administrador de aplicativos da Central de Serviços de TI</li> <li>• Usuário do aplicativo da Central de Serviços de TI</li> <li>• Conhecimento da Central de Serviços de TI</li> <li>• Acesso de campo padrão à Central de Serviços de TI</li> </ul> |                                  |

| Persona               | Licença de usuário    | Licença de recurso                                                                                              | Perfil                           | Licenças do conjunto de permissões                                                                                                                                     | Conjuntos de permissões                                                                                                                                                                                                                                                                        | Grupo do conjuntos de permissões                                                                                                                                   |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Administrador do CMDB | Salesforce            | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Usuário do Service Cloud</li> <li>• Usuário de conhecimento</li> </ul> | QUALQUER                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Employee Workspace e Concierge</li> <li>• Experiência do funcionário</li> </ul>                                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Administrador de aplicativos da Central de Serviços de TI</li> <li>• Usuário do aplicativo da Central de Serviços de TI</li> <li>• Acesso de campo padrão à Central de Serviços de TI</li> <li>• Conhecimento da Central de Serviços de TI</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Administração da Central de Serviços de TI</li> <li>• Gerenciador de configuração da Central de Serviços de TI</li> </ul> |
| Gerentes do CMDB      | Salesforce            | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Usuário do Service Cloud</li> <li>• Usuário de conhecimento</li> </ul> | QUALQUER                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Employee Workspace e Concierge</li> <li>• Experiência do funcionário</li> </ul>                                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Usuário do aplicativo ITSC</li> <li>• Conhecimento de ITSC</li> <li>• Acesso de campo padrão da Central de Serviços de TI</li> </ul>                                                                                                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Usuário da Central de Serviços de TI</li> <li>• Gerenciador de configuração da Central de Serviços de TI</li> </ul>       |
| Funcionário           | Plataforma Salesforce |                                                                                                                 | Usuário da plataforma Salesforce | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunidade da empresa do Force.com</li> <li>• Employee Workspace e Concierge</li> <li>• Experiência do funcionário</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Usuário do aplicativo da Central de Serviços de TI</li> <li>• Acesso de campo padrão à Central de Serviços de TI</li> </ul>                                                                                                                           |                                                                                                                                                                    |

## Conjuntos de permissões da Central de Serviços de TI

Se você seguiu o processo de configuração recomendado para a Central de Serviços de TI, confirme se você tem esses conjuntos de permissões em sua organização.

| Nome do conjunto de permissões                            | Descrição                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-----------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Acesso do administrador do calendário de alterações       | Editar configurações de gerenciamento de alterações (calendário e risco), criar e editar regras de gerenciamento de alterações.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Acesso básico ao calendário de alterações                 | Acesso de leitura para alterar o calendário.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Acesso de gravação do calendário de alterações            | Acesso de gravação do calendário de alterações.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Administrador de aplicativos da Central de Serviços de TI | Acesso total de edição na Central de Serviços de TI, incluindo configurações de serviço. Incluído no pacote da Central de Serviços de TI.                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Usuário do aplicativo da Central de Serviços de TI        | Gerenciar casos na Central de Serviços de TI. Não é possível criar ou editar ativos.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Gerenciador de configurações da Central de Serviços de TI | Editar configurações do CMDB, executar tarefas do CMDB e criar CI personalizado do Tanium.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Conhecimento da Central de Serviços de TI                 | <p>Campos de acesso para artigos de conhecimento na Central de Serviços de TI.</p> <div><p>Para o comportamento esperado, você deve adicionar a permissão <b>Gerenciar artigos</b> ao conjunto de permissões <b>Conhecimento da Central de Serviços de TI</b>. No conjunto de permissões, acesse a guia <b>Permissões do aplicativo</b>. Na seção <b>Gerenciamento de conhecimento</b>, selecione a permissão <b>Gerenciar artigos</b>.</p></div> |
| Acesso de campo padrão à Central de Serviços de TI        | Acessar campos para objetos padrão.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |

Quando você segue o processo recomendado de instalação e configuração, esses conjuntos de permissões são automaticamente organizados em grupos de conjuntos de permissões. Atribuir grupos de conjuntos de permissões a usuários para conceder o nível de acesso necessário.

Quando a instalação da Central de Serviços de TI estiver concluída, a permissão Administrador do Aplicativo da Central de Serviços de TI será atribuída ao primeiro usuário administrador.

As atualizações de permissão ao pacote da Central de Serviços de TI são enviadas aos conjuntos de permissões recomendados do Tanium. Qualquer personalização feita em nossos conjuntos de permissões recomendados será apagada quando o pacote for atualizado.

## Grupos de conjuntos de permissões da Central de Serviços de TI

Você pode usar os seguintes grupos de conjuntos de permissões incluídos para fornecer acesso ao usuário.

### USUÁRIO DA CENTRAL DE SERVIÇOS DE TI

Inclui os seguintes conjuntos de permissões:

- Acesso básico ao calendário de alterações
- Usuário do aplicativo da Central de Serviços de TI
- Conhecimento da Central de Serviços de TI
- Acesso de campo padrão à Central de Serviços de TI

### ADMINISTRAÇÃO DA CENTRAL DE SERVIÇOS DE TI

Inclui os seguintes conjuntos de permissões:

- Acesso básico ao calendário de alterações
- Acesso do administrador do calendário de alterações
- Acesso de gravação do calendário de alterações
- Administrador de aplicativos da Central de Serviços de TI
- Usuário do aplicativo da Central de Serviços de TI
- Gerenciador de configurações da Central de Serviços de TI
- Conhecimento da Central de Serviços de TI
- Acesso de campo padrão à Central de Serviços de TI

### GERENCIADOR DE CONFIGURAÇÕES DA CENTRAL DE SERVIÇOS DE TI

Inclui os seguintes conjuntos de permissões:

- Gerenciador de configurações da Central de Serviços de TI (configurado apenas com acesso de criação e leitura de ativos)

# Atualizar configurações do Salesforce

## Atribuir tipos de registro às páginas de registro de elucidação de caso

Edite os layouts da página do caso para atribuir os tipos de registro da Central de Serviços de TI para alteração, problem, incidente e incidente importante.

1. Em Configuração, clique em **Gerenciador de objetos**.
2. Clique em **Caso** e **Páginas de registro de elucidação**. Você deve editar cada uma dessas páginas:  
Para atualizar a página de registro de alteração, clique em: **ITSC - Página Alterar registro**.  
Para atualizar a página de registro de problema, clique em: **ITSC - Página de registro de problema**.  
Para atualizar a página de registro de incidente, clique em: **ITSC - Página de registro de solicitação de incidente**.  
Para atualizar a página de registro de incidente importante, clique em: **ITSC - Página de incidente importante**.
3. Depois que o Lightning App Builder for para a página carregar, clique em **Ativação...**
4. Clique na guia **Aplicativo, tipo de registro e perfil** e depois em **Atribuir a aplicativos, tipos de registro e perfis**.
5. Selecione a **Central de Serviços de TI** e, em seguida, **Próximo**.
6. Escolha um fator de forma para o aplicativo (telefone, desktop ou ambos).
7. Na página **Tipos de registro selecionados**, selecione o tipo de registro correspondente.  
Se estiver editando a página **ITSC - Alterar registro**, selecione **Alterar**.  
Se estiver editando a página **ITSC - Registro de problema**, selecione **Problema**.  
Se você estiver editando a **página ITSC - Registro de solicitação de incidente**, selecione **Incidente**.  
Se você estiver editando a **página ITSC - Registro de incidente importante**, selecione **Incidente importante**.
8. Na página **Perfis selecionados**, selecione **Usuário padrão** e **Administrador do sistema**.
9. Salve suas alterações.

## Editar páginas de registro lightning de caso para adicionar detalhes de IC personalizados

Por padrão, o componente web lightning Detalhes de CI primário exibe **Nome de CI principal** e **Contato de CI principal** para itens de configuração personalizados. Você pode clonar as páginas de registro lightning para cada tipo de caso para exibir detalhes de Ativo para CIs personalizados.

Se você clonar as páginas de registro, as atualizações futuras da Central de Serviços de TI não afetarão essas páginas clonadas. Depois de atualizar, você deve copiar quaisquer atualizações para a página de clonagem de registro ou clonar novamente a partir das páginas de registro originais.

1. Em Gerenciador de objetos, abra o objeto Caso e clone páginas de registro lightning. Repita essas etapas para todas as páginas do registro ITSC:
  1. ITSC - Página de registro de alteração
  2. ITSC - Página de registro de solicitação de incidente
  3. ITSC - Página de incidente importante



4. ITSC - Página de registro de problema
2. Na seção expansível **Detalhes de CI principal**, adicione um componente **Registro relacionado**.
3. Para o campo **Registro relacionado** que você adicionou, edite o **Campo de pesquisa**. Defina a **Primeira pesquisa** como **Item de configuração principal** e a **Segunda pesquisa** como **Usar esse ativo**.
4. Defina os filtros de visibilidade do componente para o componente **Registro relacionado** como:
  - a. Campo: **Registro > Item de configuração principal > Nome do ativo**  
Operador: **Não igual**  
Valor: nulo (deixar em branco)
  - b. Campo: **Registro > Item de configuração principal > Tipo de registro de ativo > Nome do tipo de registro**  
(verifique se API Name é igual a DeveloperName)  
Operador: **Não igual**  
Valor:
5. Remova o componente web lightning **Detalhes de CI principal**. Salve suas alterações e repita essas etapas para os outros tipos de caso.

### Adicione ações rápidas às páginas do caso para criar erro conhecido e conhecimento de serviço

Use essas etapas para adicionar ações rápidas para erro conhecido e conhecimento de serviço aos layouts da página do caso. Repita essas etapas para as páginas de layout ITSC - **Layout de problema**, ITSC - **Layout de solicitação de incidente**, ITSC - **Layout de incidente importante** e ITSC - **Layout de alterações**.

Use essas ações rápidas para evitar clonar layouts de página, que não são atualizados durante o processo de atualização. Se você ainda quiser adicionar botões, consulte [Adicione botões às páginas do caso para criar erro conhecido e conhecimento de serviço na página 40](#).

1. No Gerenciador de objetos, abra o objeto Caso e edite o layout da página que deseja atualizar. Por exemplo, adicione as ações rápidas aos casos de problema editando o layout da página ITSC - **Layout do problema**.
2. Adicione ações rápidas de erro conhecido e conhecimento de serviço. Na seção **Ações da experiência do Salesforce Mobile e Lightning**, adicione as ações **Criar erro conhecido** e **Criar conhecimento de serviço** para dispositivo móvel e lightning.

### Adicione botões às páginas do caso para criar erro conhecido e conhecimento de serviço

Você pode criar erro conhecido e conhecimento de serviço com ações rápidas na página do caso. Se quiser ter botões para essas ações, você deve clonar as páginas de registro para habilitar ações dinâmicas. Para obter mais informações sobre ações dinâmicas, consulte [Ajuda do Salesforce: Libere nova flexibilidade com ações dinâmicas](#).

Se você clonar as páginas de registro, as atualizações futuras da Central de Serviços de TI não afetarão essas páginas clonadas. Depois de atualizar, você deve copiar quaisquer atualizações para a página de clonagem de registro ou clonar novamente a partir das páginas de registro originais.

1. Modifique a página Registro de problema para adicionar botões de erro conhecido e conhecimento de serviço.
  - a. Clonar a **ITSC - Página de registro de problema** no Lightning App Builder.
  - b. Ativar ações dinâmicas no painel **Destaques**.
  - c. Adicione os botões **Criar erro conhecido** e **Criar conhecimento de serviço**.
2. Modificar as outras páginas de registro ITSC para adicionar o botão de conhecimento de serviço.
  - a. Clone a **ITSC - Página de registro de alteração**, **ITSC - Página de registro de solicitação de incidente** e a **ITSC - Página de incidente importante** no Lightning App Builder.
  - b. Ativar ações dinâmicas no painel **Destaques**.
  - c. Adicione o botão **Criar conhecimento de serviço**.

## Layout da página Personalizar ativo

Adicione o botão **Novo item de configuração** ao layout de pesquisa padrão no objeto Ativo. Por padrão, as páginas de Ativo na Central de Serviços de TI contêm campos para o objeto Ativo que podem não se aplicar ao uso de TI. Você pode remover esses campos extras do layout da página Ativo. Consulte [Ajuda do Salesforce: Página Layouts](#) e [Ajuda do Salesforce: Editar layouts de página para objetos padrão](#).

### REMOVER BOTÕES DO LAYOUT DA PÁGINA ATIVO

Para evitar problemas com a sincronização do CMDB, você deve remover os botões **Clonar** e **Alterar tipo de registro**.

1. No objeto Ativo, edite o layout da página **Layout do ativo**.
2. Nas seções **Ações do Salesforce Mobile e Lightning Experience** e **Botões padrão**, remova os seguintes botões: **Clonar**, **Visualizar hierarquia de ativos**, **Alterar tipo de registro**, **Novo contato**, **Novo lead** e quaisquer outros campos ou botões que não se aplicam ao uso da Central de Serviços de TI.

### ADICIONAR BOTÃO DE NOVO ITEM DE CONFIGURAÇÃO À PÁGINA DE EXIBIÇÃO LISTA DE ATIVOS

Modifique o layout de busca padrão no objeto Ativo para adicionar o botão **Novo item de configuração** button.

1. No objeto Ativo, na seção **Layouts de pesquisa para o Salesforce Classic**, edite o layout de pesquisa **Exibição em lista**.
2. Na seção **Botões personalizados**, adicione o botão **Novo item de configuração**.
3. (Opcional) Remova o botão **Novo** para impedir a criação de ativos que não sejam da Central de Serviços de TI.

### ADICIONAR O BOTÃO NOVO ITEM DE CONFIGURAÇÃO AO LAYOUT DE PESQUISA DO ATIVO

1. No objeto Ativo, na seção **Layouts de pesquisa**, edite o layout de pesquisa **Exibição em lista**.
2. Na seção **Botões personalizados**, adicione o botão **Novo item de configuração**.
3. (Opcional) Remova o botão **Novo** para impedir a criação de ativos que não sejam da Central de Serviços de TI.

## Criar categoria de tíquete de incidente para o Concierge de Funcionários

Adicionar uma categoria de tíquete para incidentes para criar tipos de caso de incidente no Concierge de Funcionários. Use este tipo de caso de incidente para todos os tíquetes que vão para a Central de Serviços de TI.

### Adicionar valores da lista de opções da categoria de tíquete

Para permitir que os usuários do Concierge de funcionários criem incidentes na Central de Serviços de TI, adicione um valor de **Incidente** ao campo personalizado Categoria do tíquete no objeto Caso. Você também pode desativar o valor **de TI** existente para que os usuários do Concierge de Funcionários criem incidentes por padrão.

1. Em Configuração, clique em **Gerenciador de objetos**.
2. Clique em **Caso**, e depois em **Campos e relacionamentos**.
3. Pesquise e selecione a **Categoria do tíquete**.
4. Na seção Valores, clique em **Novo**.
5. Crie o rótulo como **Incidente** e o nome da API como **Incidente**.
6. Salve suas alterações.
7. Desative o valor **de TI** existente na lista de seleção. Na coluna Ação, clique em **Desativar**.

### Adicionar uma ação rápida ao objeto Contato

1. Em Configuração, clique em **Gerenciador de objetos**.
2. Clique em **Contato e Botões, Links e Ações**.
3. Clique na linha que contém **Novo Incidente**. A linha também lista **ITSCNewIncident** como o **Nome**.
4. Clique em **Editar layout**
5. Use a Localização rápida para pesquisar o campo **Categoria do chamado**.
6. Arraste e solte a **Categoria do chamado** no formulário.

Coloque o campo acima do campo **Categoria** no formulário.

7. Clique em **Salvar**.

### Adicionar o tipo de metadados personalizados para a categoria de tíquete de caso

Para associar uma categoria de tíquete à ação relacionada, edite o tipo de metadados personalizados.

1. Em Configuração, use Localização rápida para pesquisar e selecionar **Tipos de metadados personalizados**.
2. Na tabela, clique em **Definições de categoria de tíquete**.
3. Clique em **Gerenciar configurações de categoria de tíquete**. Clique em **Novo**.
4. Use os seguintes valores de campo:

1. **Identificação:** Incidente
2. **Nome:** Incidente
3. **Nome da categoria do chamado:** Incidente
4. **Nome da Ação Global:** Contato.wkism\_\_ITSCNovoIncidente
5. **Está ativo:** Ativado

5. Salve suas alterações.

## Configurar e-mail para criação automática de tíquete

Criar um serviço de e-mail e um endereço para o qual um usuário final possa enviar solicitações de suporte. Quando os e-mails são enviados para esse endereço, os casos são criados automaticamente.

### Configure classe Apex personalizada

1. No aplicativo de Configuração, acesse a página **Código personalizado > Classes Apex**.
2. Na barra alfabética do navegador, clique em **E**.
3. Se você não vir a classe "EmailToCaseHandler", clique em **Criar nova exibição**. Para **Nome da exibição** e **Nome exclusivo da exibição**, insira Padrão. Salve suas alterações. Certifique-se de que o Padrão esteja na visualização padrão.
4. Clique na classe **EmailToCaseHandler** para armazenar o valor em cache, tornando-o disponível para seleção no restante das etapas de configuração.

### Criar um serviço de e-mail

1. No aplicativo de configuração, vá para a página **Serviços de e-mail**. Clique em **Novo serviço de e-mail**.
2. Insira um nome de serviço. Em **Classe Apex**, selecione **EmailToCaseHandler**.
3. Para limitar os domínios ou endereços de e-mail dos quais você aceita e-mails, preencha a lista de permissões no campo **Aceitar e-mail de**.
4. Se necessário, personalize os outros campos para lidar com anexos, cabeçalhos e configurações de resposta a falhas.
5. Clique em **Salvar**.

## Configurar endereço de e-mail

1. Clique no nome do serviço que você criou e, em seguida, clique em **Novo endereço de e-mail**.
2. Dê ao endereço de e-mail um nome de sua escolha. (Exemplo: `IT_Support`).
3. Digite `ITSupport` no campo **Endereço de e-mail**.
4. Verifique se a caixa de seleção **Ativo** está marcada.
5. Insira os nomes de domínio de e-mail da sua empresa. (Exemplo: `company.org`, `my.company.org`) Clique em **Salvar**.

A seção **Endereços de e-mail** mostra o endereço de e-mail que você acabou de criar. Se os e-mails forem enviados para esse endereço, os tíquetes de TI serão criados automaticamente.

## Mais informações

[Guia do desenvolvedor do Apex: Serviço de e-mail Apex](#)

[Melhore o Salesforce com o Código: Serviços de e-mail](#)

## Criar fluxos de trabalho de publicação para erros conhecidos e conhecimento de serviço

Você pode criar um artigo de erro conhecido ou conhecimento de serviço para documentar um problema. O artigo é anexado a todos os casos associados ao problema. Por padrão, esses artigos de conhecimento estão em estado de rascunho e, portanto, apenas o autor tem acesso a eles. Para permitir que todos os agentes e funcionários de TI acessem esses artigos, crie uma ação de fluxo de trabalho e conhecimento para publicar automaticamente artigos de erro conhecido quando eles forem criados.

1. Crie uma ação de conhecimento que publique um artigo.  
Mais informações: [Ajuda do Salesforce: Criar ações de fluxo de trabalho para conhecimento](#)
2. Crie uma regra de fluxo de trabalho que seja executada quando um artigo de conhecimento com um tipo de registro de erro conhecido ou conhecimento de serviço é criado.  
Mais informações: [Ajuda do Salesforce: Fluxo de trabalho e aprovações para artigos](#)
3. Defina a ação da regra de fluxo de trabalho para usar a ação de conhecimento que publicará automaticamente o artigo.

## (Opcional) Personalizar marcos, filas, regras de atribuição e aprovações

Para definir fluxos de trabalho mais avançados para o gerenciamento de casos de TI, você pode usar marcos, filas e regras de atribuição no Service Cloud.

Para personalizar o comportamento desses fluxos de trabalho, consulte as informações relacionadas na documentação do Service Cloud.

- Configure marcos, que representam etapas necessárias e dependentes do tempo em seu processo de suporte, como a primeira resposta ou tempos de resolução de caso. Os marcos são adicionados aos processos de direito para garantir que os agentes resolvam os registros de suporte corretamente e no prazo.

As etapas são o nome da Central de Serviços de TI para Contratos de nível de serviço (Service Level Agreements SLAs). Definir um marco é o mesmo que definir um SLA.

Mais informações: [Service Cloud Docs: Referências](#)

- Configure filas para priorizar, distribuir e atribuir registros às equipes que compartilham cargas de trabalho. Acessar filas a partir de exibições de lista. Os membros da fila podem entrar para assumir a propriedade de qualquer registro em uma fila. As seguintes filas são definidas pela Central de Serviços de TI:
  - Gestão de casos - Padrão de TI
  - Gestão de casos - Encaminhamento de TI
  - CAB de gestão de casos

Mais informações: [Service Cloud Docs: Configurar filas](#)

- Configure Regras de Designação para definir condições que determinam como leads ou casos são processados. As regras atribuem leads e casos ao usuário ou fila especificado.

Mais informações: [Service Cloud Docs: Configurar regras de designação](#)

- Editar o processo de aprovação **ITSC - Aprovação de mudança** para definir o processo de negócios em torno da resolução de um caso de mudança. O processo de aprovação de mudança **ITSC - Aprovação de mudança** é enviado à Central de Serviços de IT como padrão.

Mais informações: [Service Cloud Docs: Configurar um processo de aprovação](#)

# Administrar a Central de Serviços de TI

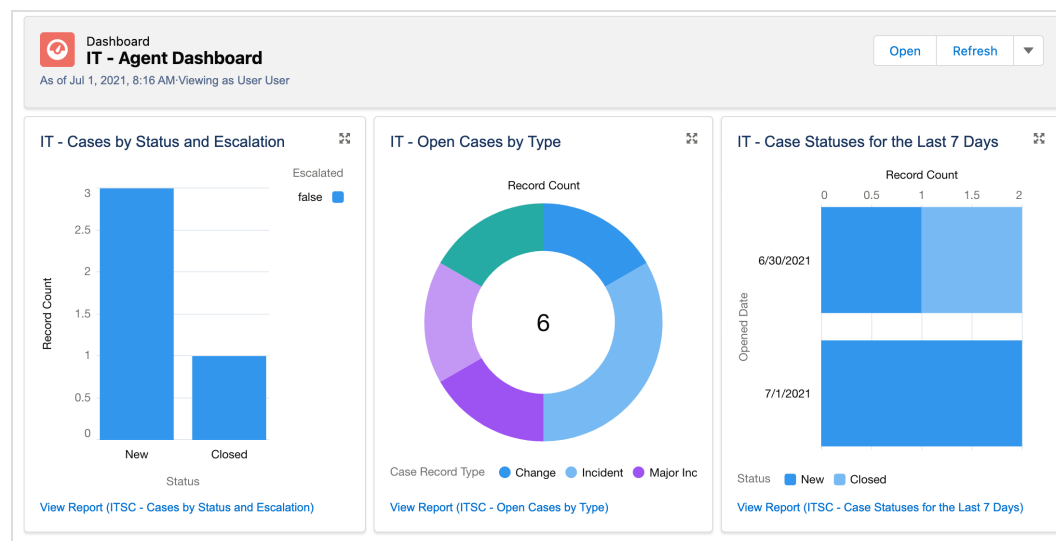
Personalize como os agentes de TI podem usar a Central de Serviços de TI, incluindo o painel, o calendário de alterações e as configurações de risco, CMDB e fluxos de trabalho.

## Exibir e personalizar o painel do Agente de TI

Você pode personalizar o painel do agente de TI para incluir os relatórios que ajudam a gerenciar seu trabalho.

### Exibir painel do agente de TI

Exibir o Painel do Agente de TI na página inicial quando abrir a Central de Serviços de TI.



### Painel Personalizar agente de TI

Você pode personalizar o painel do Agente de TI para incluir diferentes relatórios, incluindo os relatórios padrão que acompanham a Central de Serviços de TI.

1. Na página inicial, clique em **Abrir** para abrir o painel em sua própria exibição. Clique em **Editar**.
2. Mover, editar e personalizar os componentes existentes no painel. Para adicionar outros relatórios ao painel, clique em **+Componente**.
3. Salve suas alterações.

## Atualizar as configurações de gerenciamento de alterações

Você pode atualizar as cores e os tipos de evento no calendário de alterações e configurar como a pontuação de risco é calculada para casos de alteração.

## PERMISSÕES DO USUÁRIO

| Permissões de usuário necessárias                                       |                                                                                                                                                                                                                                      |
|-------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Para configurar o calendário de alterações e as configurações de risco: | Conjuntos de permissões Administrador do Aplicativo da Central de Serviços de TI, Usuário do Aplicativo da Central de Serviços de TI, Acesso Básico ao Calendário de Alterações, Acesso de Administrador do Calendário de Alterações |

### Personalizar o calendário de alterações

Você pode personalizar as cores do calendário de alterações e adicionar tipos de eventos personalizados.

Os seguintes tipos de eventos são incluídos por padrão:

- Congelar: Um horário programado durante o qual não podem ocorrer alterações.
- Alteração: Uma atualização anexada a um caso de mudança.
- Período de alterações: Um horário em que é permitido ocorrer alterações.
- Interrupção de serviço: Um horário programado em que um sistema não está disponível.

1. No menu da Central de Serviços de TI, clique em **Configurações** e, em seguida, na guia **Gerenciamento de alterações**.
2. Atualizar as cores para cada tipo de evento ou adicione um tipo de evento à lista.
3. Clique em **Salvar**.
4. Para exibir as atualizações no calendário de alterações, acesse o menu da Central de Serviços de TI e clique em **Calendário de alterações**.

### Personalizar pontuações de risco

A pontuação de risco para um caso de alteração pode ajudar os gerentes de alterações a decidir o risco potencial ao realizar uma alteração.

1. No menu da Central de Serviços de TI, clique em **Configurações** e, em seguida, na guia **Gerenciamento de alterações**.
2. Decida quais campos usar para o cálculo da pontuação de risco. Os campos listados são associados a casos de alteração e têm um tipo de dados de lista de opções, no qual o usuário seleciona um valor da lista ao abrir o caso. Mova os campos que deseja incluir no cálculo para a coluna **Selecionado**.
3. Defina pontuações de risco para cada valor de campo selecionado. O valor que o usuário final seleciona para esses campos é adicionado para determinar a pontuação de risco. Nesse exemplo, se um usuário abrir um caso de alteração e selecionar **Sim** para a **Violação de SLA** e **Banco de Dados** para a **Categoria**, os valores correspondentes (1+5) resultam em uma pontuação de risco 6. Essa pontuação numérica não é mostrada no caso de alteração. Você



deve atribuir um limite de pontuação de risco para cada valor de pontuação possível.

Define risk scores for field values. ⓘ

**SLA Violation**

\* No

0

\* Yes

1

**Category**

\* Software

2

\* Hardware

3

\* Network

3

\* Database

5

\* Other

1

Define risk score thresholds. ⓘ

● High

5-6

● Medium

3-4

● Low

1-2

● None

Minimum Score

1

Maximum Score

6

Save

4. Definir limites de pontuação de risco. Você pode atribuir um número ou intervalo a cada valor limite. O limite é o valor que é exibido no caso, que, nesse exemplo, é uma pontuação de **Alto** risco.

© 2021 Tanium Inc. Todos os direitos reservados

Página 48

## Gerencie itens de configuração do CMDB

Itens de configuração (configuration items, CI) são componentes que devem ser gerenciados para fornecer um serviço de TI. Por padrão, os CIs são importados para o Salesforce em um intervalo programado do serviço CMDB hospedado em TaaS. Você também pode criar itens de configuração na Central de Serviços de TI que são sincronizados entre o Salesforce e o CMDB.

### PERMISSÕES DO USUÁRIO

| Permissões de usuário necessárias |                                                                                     |
|-----------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| Para criar itens de configuração: | Grupo de conjunto de permissões do Gerenciador do CMDB da Central de Serviços de TI |

Nessa versão, você pode criar e exibir CIs na Central de Serviços de TI. Se você editar um CI, as alterações serão substituídas pelo processo de sincronização que importa dados do CMDB. Até que esse problema seja resolvido, consulte [Atribuir permissões à Central de Serviços de TI na página 31](#) para remover o acesso ao objeto do Ativo em perfis padrão e atribuir grupos de conjuntos de permissões para conceder acesso de criação e leitura, mas limitar as permissões de edição, exclusão e alteração do objeto do Ativo.

### Visualizar itens de configuração

Exiba itens de configuração que foram importados do CMDB e todos os itens de configuração personalizados que você criou na Central de Serviços de TI.

1. No menu da Central de Serviços de TI, clique em **Ativos**.
2. Abra a exibição em lista **Todos os itens de configuração**.

### Visualizar classes de item de configuração

As classes de item de configuração contêm campos personalizados e são importadas do Tanium, por exemplo, um tipo de dispositivo (laptop, servidor).

1. No menu da Central de Serviços de TI, clique em **Classes de item de configuração**.
2. Abra a exibição em lista **Todas as classes**.

### Crie itens de configuração personalizados

Você pode adicionar um item de configuração na Central de Serviços de TI que é importado para o CMDB. Esses itens de configuração são sincronizados em um intervalo de tempo definido. Para atualizar as configurações de sincronização, consulte [Configure a sincronização de dados do CMDB na página 30](#).

1. No menu da Central de Serviços de TI, clique em **Ativos**.
2. Clique em **Novo item de configuração**.

Se você clicar em **New** na página Ativos, um objeto Ativo do Salesforce padrão será criado. Esse tipo de ativo não inclui informações de CI, não está sincronizado com o Tanium e é normalmente usado para rastrear ativos físicos não relacionados a TI. Para remover o botão **Novo**, consulte [Adicionar botão de novo item de configuração à página de exibição lista de Ativos na página 41](#).

3. Adicione um nome, uma descrição e uma classe para o item de configuração.
4. Para criar um relacionamento para o CI, clique em **Adicionar Relacionamento**. Selecione o tipo de relacionamento (“pai/filho”, “ponto a ponto”, “instala em” e assim por diante), a classe do item de configuração e o item de configuração a ser adicionado. Salve suas alterações.

Se você editar um CI depois que ele for sincronizado com o CMDB, as alterações serão substituídas no próximo processo de sincronização do CMDB.

## (Opcional) Modifique modelos de caso

A Central de Serviços de TI inclui modelos de caso padrão que definem quais campos são exibidos quando você cria um caso. Usar um modelo de caso pode ajudar a simplificar a criação de registros para casos repetíveis. Com modelos padrão, você pode ajustar a visibilidade dos campos, mas não pode adicionar ou remover campos. Para personalizar campos, crie um modelo de caso personalizado.

### Personalizar modelos padrão

Embora não seja possível modificar um modelo padrão, você pode ver o que está incluído no modelo e escolher quais campos ficam visíveis.

1. No menu da Central de Serviços de TI, clique em **Modelos de Caso > nome\_do\_modelo**.
2. Para cada item, selecione **Visível**.
3. Para visualizar a tela de criação de caso, clique em **Visualizar**. Para criar um caso de teste a partir do modelo, clique em **Criar**.
4. Clique em **Salvar**.

### Criar modelos de caso personalizados

Você pode usar modelos de caso personalizados para personalizar casos repetíveis, como casos de alteração mensal ou semanal.

1. No menu da Central de Serviços de TI, clique em **Modelos de Caso > Personalizar > Novo**.
2. Se você quiser começar a partir de um modelo de caso existente, selecione-o em **Escolher configuração existente** e clique em **Copiar configuração**.
3. Forneça o nome de um modelo de caso e adicione campos da lista disponível à lista selecionada.
4. Para cada item, selecione **Visível**.
5. Para visualizar a tela de criação de caso, clique em **Visualizar**.
6. Para criar um caso a partir do modelo, clique em **Criar**.
7. Clique em **Salvar**. Para definir esse modelo de caso personalizado como padrão em um modelo padrão, adicione-o como modelo padrão.

### Definir modelos padrão

Substitua um padrão por um modelo personalizado. Você deve ter um modelo personalizado. Você pode usar o mesmo modelo personalizado para substituir vários modelos padrão.

1. No menu da Central de Serviços de TI, clique em **Modelos de Caso > Padrões > Adicionar Padrão**.
2. Selecione o modelo personalizado e o modelo padrão que você deseja substituir. Clique em **Salvar**.

## (Opcional) Configure associações

Você pode configurar os status do caso durante os quais um usuário pode associar casos e ativos. Por exemplo, talvez você queira desabilitar a capacidade de associar um ativo a um caso que esteja em um status concluído, como fechado ou resolvido.

1. No menu Central de Serviços de TI, clique em **Configurações**. Acesse a guia **Geral**.
2. Para desabilitar associações para um caso ou ativo, mova o status para a coluna **Desabilitar para**.
3. Salve suas alterações.

## Automatize a Central de Serviços de TI com fluxos

Use fluxos para automatizar tarefas de TI específicas, como a implantação de pacotes ou software, com base em um conjunto de condições.

### Fluxos padrão

Os seguintes fluxos são incluídos por padrão na Central de Serviços de TI. Para editar os fluxos em Configuração, insira o  na caixa Localização rápida e selecione **Fluxos**.

#### ITSC - Fechar casos automaticamente

Uma ação desencadeada às 12:00 fecha todos os incidentes e solicitações que foram resolvidos nos últimos sete dias.

### **ITSC - Notificações de caso**

Uma ação desencadeada quando um status muda em um caso de problema que envia um e-mail para notificar os usuários sobre casos de incidentes associados.

### **ITSC - Responsável pelo caso alterado**

Uma ação desencadeada quando um registro de incidente ou caso de solicitação é salvo. Se o responsável pelo caso foi alterado, a ação define o status do caso como **Transferido**.

### **ITSC - Aprovação de alteração**

Uma ação desencadeada que é executada após um registro de caso de alteração ser salvo e enviado para aprovação.

### **ITSC - Definir caso como erro conhecido**

Uma ação desencadeada quando um erro conhecido é criado que altera o status do caso de problema para **Problema Conhecido**.

### **ITSC - Compartilhar comentários**

Uma ação desencadeada quando um status de incidente é alterado para resolvido que copia comentários do incidente resolvido para incidentes associados.

## **Ações de fluxo**

Você pode criar fluxos com as seguintes ações de fluxo quando a Central de Serviços de TI estiver instalado:

### **Copiar feed atual para casos associados**

Copia comentários de feed de conversa para casos associados.

### **Encontrar ativos principais por usuário**

Retorna uma lista de ativos e informações básicas que listam o endereço de e-mail especificado como o usuário principal.

### **Implementar pacote**

Implementar um pacote Tanium em um ativo. Esse pacote normalmente inclui um script e um conjunto de arquivos que são executados no ativo como uma ação do Tanium.

### **Gerenciar implantações de software**

Instalar, atualizar ou remover pacotes de software em um ativo especificado.

### **Consultar informações do ativo**

Retornar valores de campo para o ativo selecionado.

### Encontrar software aplicável

Determinar as atualizações de software disponíveis para um conjunto selecionado de ativos.

### Enviar e-mail para proprietários de caso associados

Enviar e-mail para proprietários de casos associados.

## Criar um fluxo de Central de Serviços de TI

1. Em Configuração, vá para **>Fluxos> de automação de processo Novo fluxo**.
2. Escolha o tipo de acionador que você deseja usar para o fluxo. Para fins de teste, escolha **Fluxo autolancado (Sem gatilho)**.
3. Arraste uma Ação para o seu fluxo. Clique em **Central de Serviços de TI** para visualizar as ações disponíveis.

### Mais informações

[Automatize seus processos de negócios: Fluxos](#)

## Exibir mensagens de log

Visualizar mensagens de log para a Central de Serviços de TI, incluindo ações que foram realizadas dentro de um caso.

### Configurar a criação de logs

Para evitar a coleta excessiva de logs, configure um processo de retenção e limpeza.

1. No menu da Central de Serviços de TI, acesse **Configurações**. Clique em **Logging**.
2. Configure um horário para executar a limpeza diária de logs e o número de dias que os logs devem ser mantidos. Se um log for mais antigo que a configuração de retenção de log, ele será excluído durante o trabalho de limpeza.

### Visualizar ações de caso

As seguintes ações que você pode executar de um caso são registradas: implantação de software, reinicialização de um ativo, encerramento de processo, início ou interrupção de processos.

- Para visualizar todas as ações que foram executadas em todos os ativos gerenciados pela Central de Serviços de TI, acesse o menu da Central de Serviços de TI e clique em **Ações de caso**.
- Para visualizar as ações dentro de um caso, vá para o painel **Atividade recente**.

### Exibir gravações de log

Para visualizar logs de serviço, incluindo logs para processos em segundo plano e trabalhos agendados, vá para o menu da Central de Serviços de TI e clique em **Ações de caso**.

## EXEMPLO

Um registro de log com o **Título:** `EndpointToAssetTransformer.transformMergeMany` e o **Motivo:** Encontrado mais de 1 Ativo com o mesmo `TaniumAssetId_c` indica que existiam itens de configuração que foram pulados durante o processo de sincronização devido a duplicação.

# Referência: Layouts de casos

## Incidente

ITSC - Incident Request Layout

Custom Console ComponentsMini Page LayoutMini Console ViewVideo TutorialHelp for this Page

SaveQuick SavePreview As...CancelUndoRedoLayout Properties

Fields

ButtonsQuick ActionsMobile & Lightning ActionsExpanded LookupsRelated ListsReport Charts

Quick FindField Name

Section

Blank Space

Account Name

Asset

Benefits

Business Hours

Business Risks

CAB Note

Case Number

Case Origin

Case Owner

Case Reason

Case Record Type

Case Source

Category

Change Description

Change Effort

Change Impact

Change Owner

Change Plan

Change Type

Closed When Created

Contact Email

Contact Fax

Contact Mobile

Contact Name

Contact Phone

Created By

Case Sample

Highlights Panel

Contact Name

Sample Text

Subject

Sample Text

Description

Sample Text

Impact

Sample Text

Urgency

Sample Text

Quick Actions in the Salesforce Classic

Publisher

PostFileMobile Smart ActionsThanksLinkPollQuestionNew Note

Salesforce Mobile and Lightning Experience

Actions

PostCreate Service KnowledgeFileNew TaskEscalationResolve CaseEditChange OwnerMerge CasesCloneDeleteSharingClose CasePrintable View

Case Detail

Standard Buttons

EditDeleteChange OwnerAcceptClose CaseCloneSharingSharing HierarchyPrintable ViewMerge Cases

Get Alerts

Custom Buttons

User Information

Contact Name

Sample Text

Primary Configuration Item

Sample Text

Category

Sample Text

Case Owner

Sample Text

Service Provider

Sample Text

Subcategory

Sample Text

Case Information

Status

Sample Text

Subject

Sample Text

Date/Time Opened

7/21/2021, 11:31 AM

Case Origin

Sample Text

Case Description (Header not visible)

Description

Sample Text

Case Diagnostics

Diagnostics

Sample Text

Case Prioritization

Impact

Sample Text

Manual priority

✓

Urgency

Sample Text

Priority

Sample Text

Resolution Information

Resolution Type

Sample Text

Resolution Details

Sample Text

Miscellaneous

Web Email

sarah.sample@company.com

Custom Links (Header visible on detail only)

© 2021 Tanium Inc. Todos os direitos reservados

Página 55



# Incidente importante

ITSC - Major Incident Layout

Custom Console ComponentsMini Page LayoutMini Console ViewVideo TutorialHelp for this Page

SaveQuick SavePreview As...CancelUndoRedoLayout Properties

Fields

ButtonsQuick ActionsMobile & Lightning ActionsExpanded LookupsRelated ListsReport Charts

Quick FindField Name

|              |                |             |                    |               |                     |                |
|--------------|----------------|-------------|--------------------|---------------|---------------------|----------------|
| Section      | Benefits       | Case Number | Case Record Type   | Change Effort | Change Type         | Contact Mobile |
| Blank Space  | Business Hours | Case Origin | Case Source        | Change Impact | Closed When Created | Contact Name   |
| Account Name | Business Risks | Case Owner  | Category           | Change Owner  | Contact Email       | Contact Phone  |
| Asset        | CAB Note       | Case Reason | Change Description | Change Plan   | Contact Fax         | Created By     |

Case Sample

Highlights Panel

Customize the highlights panel for this page layout...

Quick Actions in the Salesforce Classic

Publisher

Actions in this section are currently inherited from the global publisher layout. You can [override the global publisher layout](#) to set a customized list of actions for the publisher on pages that use this layout.

Salesforce Mobile and Lightning Experience

Actions

PostCreate Service KnowledgeFileNew TaskEscalationResolve CaseEditChange Owner

Merge CasesCloneDeleteSharingClose CasePrintable View

Case Detail

Standard Buttons

EditDeleteChange OwnerAcceptClose CaseCloneSharingSharing HierarchyPrintable ViewMerge Cases

Start ConversationGet Alerts

Custom Buttons

Major Incident Details

★ Subject

★ Description

Impact Details

Sample Text  
Sample Text  
Sample Text

Reported Date Time

Reported By

Major Incident Manager

7/21/2021, 11:37 AM

Sample Text

Sample Text

Case Information

Case Owner

Service Provider

Category

Subcategory

Sample Text  
Sample Text  
Sample Text  
Sample Text

★ Status

Primary Configuration Item

Sample Text

Sample Text

Case Prioritization

★ Impact

Manual priority

Sample Text  
✓

Urgency

Priority

Sample Text

Sample Text

Resolution Information

Resolution Type

Resolution Details

Sample Text  
Sample Text

Salesforce Details

★ Contact Name

Case Origin

Sample Text  
Sample Text

Web Email

sarah.sample@company.com

Custom Links (Header visible on detail only)

© 2021 Tanium Inc. Todos os direitos reservados

Página 56

# Alteração

ITSC - Change Layout

Custom Console ComponentsMini Page LayoutMini Console ViewVideo TutorialHelp for this Page

SaveQuick SavePreview As...CancelUndoRedoLayout Properties

Fields

ButtonsQuick ActionsMobile & Lightning ActionsExpanded LookupsRelated ListsReport Charts

Quick FindField Name

|              |                |             |                    |               |                     |                |
|--------------|----------------|-------------|--------------------|---------------|---------------------|----------------|
| Section      | Benefits       | Case Number | Case Record Type   | Change Effort | Change Type         | Contact Mobile |
| Blank Space  | Business Hours | Case Origin | Case Source        | Change Impact | Closed When Created | Contact Name   |
| Account Name | Business Risks | Case Owner  | Category           | Change Owner  | Contact Email       | Contact Phone  |
| Asset        | CAB Note       | Case Reason | Change Description | Change Plan   | Contact Fax         | Created By     |

Case Sample

Highlights Panel

Contact NameSample Text

SubjectSample TextDescriptionSample Text

Quick Actions in the Salesforce Classic

Publisher

Actions in this section are currently inherited from the global publisher layout. You can [override the global publisher layout](#) to set a customized list of actions for the publisher on pages that use this layout.

Salesforce Mobile and Lightning Experience

Actions

PostCreate Service KnowledgeFileNew TaskEditChange OwnerMerge CasesCloneDelete

SharingClose CasePrintable View

Case Detail

Standard Buttons

EditDeleteChange OwnerAcceptClose CaseCloneSharingSharing HierarchySubmit for Approval

Printable ViewMerge CasesGet Alerts

Custom Buttons

Change Information

Contact NameSample TextService ProviderSample TextSubjectSample TextDescriptionSample Text

StatusSample TextSubcategorySample TextCategorySample Text

Change Details

Case OwnerSample TextPlanned Start Date Time7/22/2021, 7:17 AMPlanned End Date Time7/22/2021, 7:17 AM

Change Details Extended (Header not visible)

Change DescriptionSample TextCAB NoteSample Text

Execution

Rollback PlanSample TextTest PlanSample TextDeployment PlanSample Text

Risk Assessment

Change ImpactSample TextImpact DetailsSample TextRisk LevelSample TextRisk DetailsSample Text

Case Prioritization

ImpactSample TextManual priorityUrgencySample TextPrioritySample Text

Case Description (Header not visible)

Case Information

Date/Time Opened7/22/2021, 7:17 AMChange TypeSample Text

Miscellaneous

Web Emailsarah.sample@company.comCase OriginSample Text

Custom Links (Header visible on detail only)

© 2021 Tanium Inc. Todos os direitos reservados

Página 57

# Problema

ITSC - Problem Layout

Custom Console ComponentsMini Page LayoutMini Console ViewVideo TutorialHelp for this Page

SaveQuick SavePreview As...CancelUndoRedoLayout Properties

Fields

ButtonsQuick ActionsMobile & Lightning ActionsExpanded LookupsRelated ListsReport Charts

Quick FindField Name

|              |                |             |                    |               |                     |                |
|--------------|----------------|-------------|--------------------|---------------|---------------------|----------------|
| Section      | Benefits       | Case Number | Case Record Type   | Change Effort | Change Type         | Contact Mobile |
| Blank Space  | Business Hours | Case Origin | Case Source        | Change Impact | Closed When Created | Contact Name   |
| Account Name | Business Risks | Case Owner  | Category           | Change Owner  | Contact Email       | Contact Phone  |
| Asset        | CAB Note       | Case Reason | Change Description | Change Plan   | Contact Fax         | Created By     |

Case Sample

Highlights Panel

Contact NameSample Text

SubjectSample Text

DescriptionSample Text

Quick Actions in the Salesforce Classic

Publisher

Actions in this section are currently inherited from the global publisher layout. You can [override the global publisher layout](#) to set a customized list of actions for the publisher on pages that use this layout.

Salesforce Mobile and Lightning Experience

Actions

PostCreate Known ErrorCreate Service KnowledgeFileNew TaskResolve CaseNew ChangeEdit

Change OwnerMerge CasesCloneDeleteSharingClose CasePrintable View

Case Detail

Standard Buttons

EditDeleteChange OwnerAcceptClose CaseCloneSharingSharing HierarchySubmit for Approval

Printable ViewMerge CasesGet Alerts

Custom Buttons

Problem Information

Contact NameStatusPrimary ConfigurationItemProblem ManagerSubjectDescription

Sample TextSample TextSample TextSample TextSample TextSample Text

Case OwnerService ProviderCategorySubcategoryDue Date

Sample TextSample TextSample TextSample Text7/21/2021, 11:59 AM

Problem Details

Workaround DetailsSymptomsDiagnosticsRoot CauseImpact DetailsRisk DetailsProblem Source

Sample TextSample TextSample TextSample TextSample TextSample TextSample Text

Case Prioritization

ImpactManual priority

Sample Text

UrgencyPriority

Sample TextSample Text

Known Error Details

Known Error

Sample Text

Resolution Information

Resolution TypeResolution Details

Sample TextSample Text

Miscellaneous

Case Origin

Sample Text

Web Email

sarah.sample@company.com

Custom Links

(Header visible on detail only)

© 2021 Tanium Inc. Todos os direitos reservados

Página 58

# Central de serviços de TI Guia do usuário

Versão 1.17.0

03 setembro, 2021

*As informações contidas neste documento estão sujeitas a alterações sem aviso prévio. Além disso, as informações fornecidas neste documento são fornecidas “como estão” e são consideradas precisas, mas são apresentadas sem qualquer garantia de qualquer tipo, expressa ou implícita, exceto conforme previsto nos termos e condições de vendas do cliente da Tanium. Salvo disposição em contrário, a Tanium não assume nenhuma responsabilidade e, em hipótese alguma, a Tanium ou seus fornecedores serão responsáveis por quaisquer danos indiretos, especiais, consequenciais ou incidentais, incluindo, entre outros, lucros cessantes ou perda ou danos aos dados decorrentes do uso ou incapacidade de usar este documento, mesmo que a Tanium Inc. tenha sido avisada da possibilidade de tais danos.*

*Os endereços IP usados neste documento não são endereços reais. Quaisquer exemplos, saída de exibição de comando, diagramas de topologia de rede e outras figuras incluídas neste documento são mostrados apenas para fins ilustrativos. Qualquer uso de endereços IP reais em conteúdo ilustrativo não é intencional e coincidente.*

*Acesse <https://docs.tanium.com> para obter a documentação mais recente do produto Tanium.*

*Esta documentação pode fornecer acesso ou informações sobre conteúdo, produtos (incluindo hardware e software) e serviços fornecidos por terceiros (“Itens de Terceiros”). No que diz respeito a tais itens de terceiros, a Tanium Inc. e suas afiliadas (i) não são responsáveis por tais itens, e renunciam expressamente a todas as garantias e responsabilidades de qualquer tipo relacionadas a tais itens de terceiros e (ii) não serão responsáveis por qualquer perda, custos ou danos incorridos devido ao seu acesso ou uso de tais itens de terceiros, a menos que expressamente estabelecido de outra forma em um contrato aplicável entre você e a Tanium.*

*Além disso, esta documentação não exige nem contempla o uso ou a combinação de produtos Tanium com quaisquer itens de terceiros específicos e nem a Tanium nem suas afiliadas terão qualquer responsabilidade por qualquer violação de direitos de propriedade intelectual causados por qualquer combinação. Você, e não a Tanium, é responsável por determinar que qualquer combinação de itens de terceiros com produtos da Tanium é apropriada e não causará violação de direitos de propriedade intelectual de terceiros.*

*A Tanium está comprometida com os mais altos padrões de acessibilidade para tornar a interação com o software Tanium mais intuitiva e acelerar o tempo para o sucesso. Para garantir altos padrões de acessibilidade, a Tanium está em conformidade com as regulamentações federais dos EUA - especificamente a Seção 508 da Lei de Reabilitação de 1998. Realizamos avaliações de acessibilidade de terceiros ao longo do desenvolvimento de produtos por muitos anos e, mais recentemente, uma auditoria abrangente em relação aos padrões WCAG 2.1/VPAT 2.3 para todos os principais módulos de produtos foi concluída em setembro de 2019. A Tanium pode disponibilizar qualquer relatório VPAT módulo por módulo como parte de um processo de planejamento de solução maior para qualquer cliente ou cliente potencial.*

*À medida que novos produtos e recursos são continuamente entregues, a Tanium realizará testes para identificar possíveis lacunas em conformidade com as diretrizes de acessibilidade. A Tanium está empenhada em fazer os melhores esforços para resolver quaisquer lacunas rapidamente, conforme for viável, dada a gravidade do problema e o escopo das mudanças. Esses objetivos são levados em conta na programação de entrega contínua de recursos e lançamentos com nossos recursos existentes.*

*A Tanium dá as boas-vindas à opinião dos clientes sobre como tornar as soluções acessíveis com base nos seus módulos Tanium e requisitos de tecnologia assistiva. Os requisitos de acessibilidade são importantes para a comunidade de clientes da Tanium e estamos comprometidos em priorizar esses esforços de conformidade como parte do nosso roteiro geral de produtos. A Tanium mantém a transparência sobre o nosso progresso e marcos e aceita quaisquer perguntas ou discussões adicionais sobre este trabalho. Entre em contato com seu representante de vendas, envie um e-mail para o suporte da Tanium em [support@tanium.com](mailto:support@tanium.com) ou envie um e-mail para [accessibility@tanium.com](mailto:accessibility@tanium.com) para fazer mais perguntas.*

*Tanium é uma marca comercial da Tanium, Inc. nos EUA e em outros países. As marcas comerciais de terceiros mencionadas são propriedade de seus respectivos proprietários.*

*© 2021 Tanium Inc. Todos os direitos reservados.*

# Índice

---

|                                                                                                                 |           |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>Sobre a documentação</b>                                                                                     | <b>7</b>  |
| <b>Visão geral da Central de Serviços de TI</b>                                                                 | <b>8</b>  |
| Gerenciar casos e agir                                                                                          | 8         |
| Gerenciar dados de ativos em tempo real no CMDB                                                                 | 8         |
| Item de configuração                                                                                            | 8         |
| Classes de itens de configuração                                                                                | 9         |
| Tanium as a Service                                                                                             | 9         |
| Visão geral do Work.com                                                                                         | 9         |
| Sobre o Employee Workspace                                                                                      | 9         |
| Mais informações                                                                                                | 9         |
| Sobre o Employee Concierge                                                                                      | 10        |
| Mais informações                                                                                                | 10        |
| Idiomas compatíveis                                                                                             | 10        |
| <b>Obter eficácia organizacional</b>                                                                            | <b>11</b> |
| Planejamento estratégico                                                                                        | 11        |
| Gráfico RACI                                                                                                    | 11        |
| Alinhamento organizacional                                                                                      | 13        |
| Métricas operacionais                                                                                           | 13        |
| Maturidade do gerenciamento de incidentes da Central de Serviços de TI e atendimento de solicitações de serviço | 13        |
| Métricas de referência                                                                                          | 14        |
| <b>Autenticar com Tanium as a Service</b>                                                                       | <b>20</b> |
| <b>Gerenciar casos de TI</b>                                                                                    | <b>21</b> |
| Exibir painel do agente de TI                                                                                   | 21        |
| Exibir casos                                                                                                    | 21        |
| Incidente                                                                                                       | 21        |
| Sobre casos de incidentes                                                                                       | 22        |
| Incidente maior                                                                                                 | 22        |

---

---

|                                                        |    |
|--------------------------------------------------------|----|
| Sobre casos de incidentes importantes .....            | 22 |
| Criar um incidente importante .....                    | 22 |
|                                                        | 23 |
| Problema .....                                         | 23 |
| Sobre casos de problemas .....                         | 23 |
| Criar erro conhecido ou conhecimento de serviço .....  | 23 |
| Alteração .....                                        | 23 |
| Permissões do usuário .....                            | 24 |
| Sobre casos de mudança .....                           | 24 |
| Criar um caso de alteração .....                       | 24 |
| Resolver conflitos de programação .....                | 24 |
| Avaliar o risco .....                                  | 24 |
| Gerenciar calendário de alterações .....               | 24 |
| Exibir calendário de alterações .....                  | 25 |
| Adicionar eventos ao calendário de alterações .....    | 25 |
| Configurar regras de gerenciamento de alterações ..... | 25 |
| Solicitação .....                                      | 26 |
| Sobre casos de solicitação .....                       | 26 |
| Criar uma solicitação .....                            | 26 |
| Atualizar casos .....                                  | 26 |
| Alterar o responsável pelo caso .....                  | 26 |
| Alterar tipo de registro .....                         | 26 |
| Encaminhar caso .....                                  | 26 |
| Anexar arquivos .....                                  | 27 |
| Rastrear atividade .....                               | 27 |
| Exibir atividade do caso .....                         | 27 |
| Comentários sobre um caso .....                        | 27 |
| Acompanhar atualizações de caso .....                  | 27 |
| Acompanhar o trabalho relacionado .....                | 27 |
| Expandir detalhes do escopo .....                      | 27 |

---



---

|                                                                |           |
|----------------------------------------------------------------|-----------|
| Adicionar uma tarefa .....                                     | 28        |
| Adicionar associações .....                                    | 28        |
| Remover associações .....                                      | 28        |
| Resolver um caso .....                                         | 28        |
| Encerrar um caso e todos os casos relacionados .....           | 29        |
| <b>Gerenciar itens de configuração do CMDB .....</b>           | <b>30</b> |
| Exibir detalhes de CI primário de um caso .....                | 30        |
| Exibir todos os ativos .....                                   | 30        |
| <b>Gerenciar desempenho .....</b>                              | <b>31</b> |
| Revisar eventos de integridade .....                           | 31        |
| Reiniciar sistema operacional .....                            | 32        |
| Encerrar processos .....                                       | 32        |
| Gerenciar serviços do sistema .....                            | 32        |
| <b>Implantação de software .....</b>                           | <b>33</b> |
| Gerenciar software desatualizado .....                         | 33        |
| Instalar novo software .....                                   | 33        |
| Remover software .....                                         | 33        |
| <b>Automatize a Central de Serviços de TI com fluxos .....</b> | <b>34</b> |
| Fluxos padrão .....                                            | 34        |
| Ações de fluxo .....                                           | 34        |
| Criar um fluxo de Central de Serviços de TI .....              | 35        |
| Mais informações .....                                         | 35        |
| <b>Maximize as métricas da Central de Serviços de TI .....</b> | <b>36</b> |
| Tempo médio até a resolução (MTTR) .....                       | 36        |
| Taxa de conformidade de SLA .....                              | 36        |
| Tíquetes resolvidos automaticamente .....                      | 37        |
| Ações tomadas a partir do tíquete .....                        | 37        |

# Sobre a documentação

Este documento é para a versão 1.17.0.

Para baixar os Guias de usuário e administração da Central de Serviços de TI, consulte a [Documentação da Central de Serviços de TI](#).

# Visão geral da Central de Serviços de TI

Com a Central de Serviços de TI, você pode simplificar as operações de suporte de TI consolidando tarefas e tíquetes de TI em um único local.

|                                                                            |
|----------------------------------------------------------------------------|
| Disponível em: Experiência com elucidação (Lightning)                      |
| Disponível em: Edições <b>Enterprise</b> e <b>Unlimited</b>                |
| A Central de Serviços de TI está disponível como uma licença complementar. |

## Gerenciar casos e agir

Os agentes de TI podem resolver tíquetes de suporte mais rapidamente implantando ações comuns sem sair da Central de Serviços de TI. Essas ações incluem:

- Análise de eventos de desempenho
- Processos de encerramento
- Iniciar ou interromper serviços do sistema
- Como reiniciar o computador
- Instalação, atualização ou remoção de software

Por exemplo, se um usuário abrir um tíquete de suporte que exija uma atualização de software, o Agente de TI poderá implantar a atualização no ativo do usuário com alguns cliques diretamente da Central de Serviços de TI. Eles também podem criar uma implantação que envia a mesma atualização de software para outros ativos, reduzindo a possibilidade de tíquetes duplicados serem abertos por outros usuários para o mesmo problema.

## Gerenciar dados de ativos em tempo real no CMDB

Use a integração do Banco de dados de gerenciamento de configurações (CMDB) do Tanium com a Central de Serviços de TI para gerenciar e armazenar itens ou componentes de configuração em tempo real relacionados aos serviços de TI. Itens de configuração (configuration items, CI) são componentes que devem ser gerenciados para fornecer um serviço de TI. Ao definir uma fonte central de verdade para os CIs, os agentes de TI e os gerentes de configuração podem melhorar o gerenciamento de serviços, reduzir o tempo gasto no gerenciamento de mudanças e melhorar a auditoria, a segurança e a conformidade.

### Item de configuração

Um item de configuração está associado a um ativo, é regido pelo departamento de TI e é usado para um serviço de TI.

Um item de configuração pode ser um CI gerenciado pelo Tanium ou um CI personalizado no Tanium. Os CIs gerenciados do Tanium são um ativo que tem o Tanium Client instalado. As informações sobre CIs gerenciados do Tanium vêm do serviço do CMDB no Tanium. Você pode criar CIs personalizados do Tanium no Salesforce para CIs adicionais que não foram encontrados no Tanium, e eles são sincronizados com o CMDB regularmente.

## Classes de itens de configuração

Uma classe de itens de configuração é uma categorização predefinida para um item de configuração que vem do Tanium, por exemplo, um tipo de dispositivo (laptop, servidor).

## Tanium as a Service

A capacidade de realizar ações em computadores de usuários finais é habilitada por uma conexão da Central de Serviços de TI com o Tanium as a Service (TaaS).

A plataforma Tanium fornece visibilidade e controle de seus endpoints. No Tanium, um endpoint é qualquer computador ou servidor no qual você pode instalar e executar o serviço Tanium Client. Em resposta às suas consultas padrão ou ad-hoc, o Tanium pode descobrir e relatar em segundos dados estáticos e dinâmicos em tempo real pertencentes ao endpoint. Além de obter dados sobre seus endpoints, você pode implantar ações para gerenciar e proteger seu ambiente.

As operações na Central de Serviços de TI são executadas por chamadas de API para TaaS, que incluem os módulos TaniumTM Discover, TaniumTM Deploy e TaniumTM Performance. Os dados selecionados sobre endpoints do Tanium são armazenados no Salesforce como objetos Ativo. Para ver informações sobre endpoints gerenciados pelo Tanium no Salesforce, você pode visualizá-los como Ativos.

## Visão geral do Work.com

A Central de Serviços de TI faz parte do conjunto de soluções Work.com. O Work.com é a plataforma completa de experiência do funcionário para o mundo do trabalho em qualquer lugar. O Work.com foi desenvolvido sobre a plataforma Salesforce e permite que os funcionários sejam bem-sucedidos em qualquer lugar onde trabalhem.

Quando você compra a Central de Serviços de TI, você também recebe o Employee Workspace e o Employee Concierge. Esses produtos permitem que os funcionários abram casos que são enviados aos agentes na Central de Serviços de TI.

## Sobre o Employee Workspace

Com o Employee Workspace, ofereça aos funcionários uma experiência integrada e permita a produtividade e a colaboração dos funcionários. O Employee Workspace fornece um hub central para ferramentas e recursos que seus funcionários precisam para trabalhar de qualquer lugar.

### MAIS INFORMAÇÕES

[Documentos do Work.com: Employee Workspace](#)

## Sobre o Employee Concierge

O Employee Concierge é uma extensão do Employee Workspace que inclui uma base de conhecimento pesquisável e um sistema de chamados, para que os funcionários possam encontrar soluções e obter suporte quando precisarem.

### MAIS INFORMAÇÕES

[Documentos do Work.com: Employee Concierge](#)

## Idiomas compatíveis

A interface de usuário da Central de Serviços de TI tem tradução nos seguintes idiomas:

- Chinês - Simplificado: zh\_CN
- Chinês - Tradicional: zh\_TW
- Holandês: nl
- Francês: fr
- Alemão: de
- Italiano: it
- Japonês: ja
- Coreano: ko
- Português (Brasil): pt\_BR
- Espanhol: es

# Obter eficácia organizacional

As quatro principais etapas de governança organizacional para maximizar o valor fornecido pelo Central de serviços de TI são as seguintes:

- Alinhar o planejamento estratégico às metas de negócios. Consulte [Planejamento estratégico na página 11](#).
- Definir funções e responsabilidades distintas. Consulte o [Gráfico RACI na página 11](#).
- Acompanhar a maturidade operacional. Consulte [Métricas operacionais na página 13](#).
- Valide o alinhamento multifuncional. Consulte [Alinhamento organizacional na página 13](#).

## Planejamento estratégico

Desenvolva um roteiro estratégico para alinhar a Central de Serviços de TI como a única fonte de verdade no centro de todas as atividades de Gerenciamento de Serviços de TI (ITSM) e de experiência do funcionário em sua organização. Essas atividades devem estar alinhadas às metas de negócios, com a adesão das principais partes interessadas. Essas atividades incluem, entre outras:

- Atualizar acordos de nível de serviço (SLAs) e alinhar atividades aos principais recursos para atividades de ITSM (conhecidos na Central de Serviços de TI como marcos) no Service Desk e em todas as equipes de resolução.
- Alinhar os principais fluxos de trabalho de gestão de incidentes dentro e fora do Service Desk.
- Identificar o pessoal-chave que precisará de acesso e treinamento, bem como um mecanismo contínuo para treinar novos participantes.
- Forneça e reavalie periodicamente a estrutura do seu programa da Central de Serviços de TI para determinar se ele está cumprindo as metas organizacionais e quaisquer oportunidades de melhoria. Lacunas de processo e governança podem causar problemas em cascata.
- Determinar os requisitos de relatórios, incluindo segmentação de diferentes relatórios e informações para várias equipes de resolução, líderes e partes interessadas.

## Gráfico RACI

A matriz RACI identifica a equipe ou o recurso que é **R**esponsável, **A**utoridade, **C**onsultado e **I**nmformado, e serve como uma diretriz para descrever as principais atividades entre as equipes de Service Desk e resolver no programa ITSM por meio da Central de Serviços de TI. Toda organização tem processos de negócios específicos e demandas de organização de TI. A tabela a seguir representa o ponto de vista da Central de Serviços de TI sobre como as organizações devem alinhar os recursos funcionais em relação ao Gerenciamento de Incidentes e ao Cumprimento da Solicitação de Serviço. Use a tabela a seguir como um exemplo de linha de base.

| Tarefa                                   | Central de atendimento | Gerenciamento da central de serviços | Equipe de resolução | Usuário | Justificativa                                                                                                                                                                                              |
|------------------------------------------|------------------------|--------------------------------------|---------------------|---------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Registro e categorização de incidentes   | R                      | -                                    | A                   | I       | O Service Desk geralmente é a entrada para um tíquete, mas a equipe que resolve o tíquete garante a categorização adequada. (Em alguns casos, o Service Desk pode ser o resolvidor do tíquete.)            |
| Atribuição de incidente                  | R                      | I                                    | A                   | -       | A equipe responsável pela solução de problemas e resolução do tíquete é responsável pela gestão de incidentes.                                                                                             |
| Investigação e diagnóstico de incidentes | A                      | I                                    | R                   | C       | O Service Desk realiza uma análise inicial dos tíquetes recebidos, o que também ajuda o IT Service Center a aprender padrões.                                                                              |
| Resolução e recuperação de incidentes    | I                      | -                                    | A                   | C/I     | A equipe de resolução identificada é proprietária da restauração do serviço quando ocorre um incidente.                                                                                                    |
| Revisão e encerramento de incidentes     | R                      | I                                    | A                   | C/I     | Depois que um tíquete é marcado como resolvido, o usuário pode confirmar a resolução antes que o tíquete seja fechado. O fechamento final do tíquete é automático e de propriedade da equipe de resolução. |
| Monitoração de SLA                       | R                      | A                                    | R                   | -       | A gerência do Service Desk é responsável por confirmar a adesão aos marcos (SLAs) e determinar quais mudanças são necessárias.                                                                             |

| Tarefa                     | Central de atendimento | Gerenciamento da central de serviços | Equipe de resolução | Usuário | Justificativa                                                                                                                                                     |
|----------------------------|------------------------|--------------------------------------|---------------------|---------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Tratamento de conformidade | -                      | R                                    | A/I                 | C/I     | As equipes de resolução devem adicionar informações suficientes em um tíquete para resistir ao escrutínio de uma auditoria, com a gerência fornecendo supervisão. |

#### Fluxo de trabalho do incidente



#### Fluxo de trabalho da solicitação



## Alinhamento organizacional

Organizações bem-sucedidas usam a Central de Serviços de TI em silos funcionais como uma plataforma comum para ITSM e engajamento de funcionários, com ações desenvolvidas pelo Tanium. O Tanium fornece um esquema de dados comum que permite que as equipes de segurança, operações e risco/conformidade garantam que estejam agindo em um conjunto comum de fatos que são entregues por uma plataforma unificada. Isso também pode servir para tomar medidas por meio da plataforma Tanium para mitigar problemas conhecidos em endpoints adicionais, aprimorando a experiência do usuário e evitando tíquetes futuros.

Se a organização não estiver alinhada e comprometida com a execução de ITSM, a experiência do funcionário e ações adicionais através da Central de Serviços de TI, haverá conjuntos de dados concorrentes e uma falta de uma visão holística em toda a empresa sobre resoluções de problemas e eficácia operacional.

## Métricas operacionais

### Maturidade do gerenciamento de incidentes da Central de Serviços de TI e atendimento de solicitações de serviço

Gerenciar um programa de ITSM com sucesso inclui a operacionalização da tecnologia e a medição do sucesso por meio de métricas-chave de benchmarking. Os quatro principais processos para medir e orientar a maturidade operacional do seu programa de Central de Serviços de TI são os seguintes:

| Processo   | Descrição                                                                                                                                                                                        |
|------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Utilização | como e quando Central de serviços de TI para a experiência do ITSM e do funcionário em sua organização (por exemplo, se é a única ferramenta de registro ou uma das muitas ferramentas díspares) |



| Processo             | Descrição                                                                                                                                                                                                                                           |
|----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Automação            | até que ponto a automação Central de serviços de TI é, dentro de sua organização, incluindo a resolução automática de tíquetes e ações automatizadas de tíquetes                                                                                    |
| Integração funcional | como Central de serviços de TI o está integrado com os grupos de resolvidores dentro da TI, como Operações, Segurança e Service Desk, bem como integrações com ferramentas externas, como um Banco de Dados de Gerenciamento de Configuração (CMDB) |
| Relatórios           | como os relatórios automatizados de KPI de ITSC são e como eles são personalizados para diferentes públicos e partes interessadas                                                                                                                   |

## Métricas de referência

Além dos principais processos de Gerenciamento de Central de serviços de TI Incidentes e Cumprimento de Solicitação de Serviço, as duas métricas de benchmark principais que se alinham à maturidade operacional do Central de serviços de TI programa para alcançar o máximo valor e sucesso são as seguintes.

| Métricas executivas | Tempo médio até a resolução (MTTR)                                                                                                                                                        | Taxa de conformidade de SLA                                                                            | Tíquetes resolvidos automaticamente                                                                                                                                                                                                                                                              | Ações tomadas a partir de tíquetes                                                                                                                                                              |
|---------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Descrição           | Tempo médio necessário para resolver um tíquete aberto. Essa métrica pode ser segmentada por entradas adicionais, como gravidade do incidente, equipe do resolvidor ou pessoa específica. | Porcentagem de tíquetes fechados que se enquadram nos contratos de nível de serviço (SLAs) publicados. | Número de tíquetes criados por meio de uma ação na Central de Serviços de TI para resolver proativamente problemas com um ou mais endpoints. Esses tíquetes são criados e resolvidos automaticamente para manter a manutenção de registros para fins de auditoria e gerenciamento de alterações. | Número de ações individuais que todos os agentes realizaram através do console da Central de Serviços de TI. Essa métrica pode ser segmentada por dados adicionais, como equipe e tipo de ação. |
| Instrumentação      | Instrumentação(Tempo Total Gasto em Tíquetes)/ (Número de Tíquetes em um Determinado Período de Tempo)                                                                                    | Booleano/Porcentagem: (Atendeu SLA = Sim)/Número total de chamados                                     | Número de tíquetes com tempo para resolução = 0 em um determinado período                                                                                                                                                                                                                        | ContagemNúmero de ações realizadas dentro de um tíquete, separadas por tipo, em um determinado período de tempo                                                                                 |

| Métricas executivas               | Tempo médio até a resolução (MTTR)                                                                                                     | Taxa de conformidade de SLA                                                | Tíquetes resolvidos automaticamente                                                                                                                                                                                                              | Ações tomadas a partir de tíquetes                                                                                                                                                                                                                                          |
|-----------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Por que essa métrica é importante | Medir o tempo real necessário para resolver um tíquete, em média, é um indicador-chave da eficácia do ITSM e da satisfação do usuário. | Determinar se os benchmarks de desempenho acordados estão sendo cumpridos. | Uma ação tomada pela Central de Serviços de TI, como distribuição de software, gera um tíquete que é resolvido automaticamente. Cada um desses tíquetes é um incidente que foi evitado, reduzindo o MTTR e aumentando a eficácia organizacional. | A capacidade de tomar ações a partir de tíquetes é um diferenciador chave da Central de Serviços de TI. Os clientes que treinam sua equipe de suporte para tomar medidas a partir de tíquetes reduzem o MTTR, melhoram a satisfação do usuário e evitam incidentes futuros. |

Use a tabela a seguir para determinar o nível de maturidade para Central de serviços de TI em sua organização.

|          |            | Nível 1<br>(Precisa<br>melhorar)                                                                                           | Nível 2<br>(Abaixo da<br>média)                                                                                           | Nível 3<br>(Média)                                                                                             | Nível 4<br>(Acima da<br>média)                                                                                                                                                                            | Nível 5<br>(Otimizado)                                                                                                                                                                             |
|----------|------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Processo | Utilização | Várias ferramentas de ITSM concorrentes usadas sem delineação clara ou uso consistente. Todas as remediações são reativas. | Estruturas aplicadas com processos inconsistentes. Não mais do que duas ferramentas de ITSM usadas em toda a propriedade. | Estruturas aplicadas com processos repetíveis. Uma única ferramenta de ITSM serve como um sistema de registro. | Estruturas aplicadas com revisões regulares para eficácia. Uma única ferramenta ITSM é usada. Processos otimizados e automatizados sempre que possível. O suporte proativo complementa o suporte reativo. | Entrega de serviços ágil e centrada no cliente por meio de uma única ferramenta ITSM e processos automatizados repetíveis que são regularmente medidos e otimizados por meio de relatórios de KPI. |

|  |           | Nível 1<br>(Precisa melhorar)                         | Nível 2<br>(Abaixo da média)                                                                                          | Nível 3<br>(Média)                                                            | Nível 4<br>(Acima da média)                                                                                                                                                | Nível 5<br>(Otimizado)                                                                                                                                                                                                                                     |
|--|-----------|-------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | Automação | Sem automação; toda a resolução de tíquetes é manual. | Compreender e priorizar ações que podem ser tomadas a partir de tíquetes. Relatórios de KPI definidos para automação. | Resolução automática de tíquete disponível e guarda-corpo com RBAC apropriado | A criação e o fechamento automáticos de tíquetes são incorporados aos processos para determinados tíquetes, rastreados com o Controle de alterações como alterações padrão | A criação e o fechamento automáticos de tíquetes são incorporados em processos para determinados tíquetes, rastreados com o Controle de alterações como alterações padrão. A rota do chamado é feita mais automaticamente com base nos fluxos de trabalho. |

|  |                      | Nível 1<br>(Precisa melhorar)                                           | Nível 2<br>(Abaixo da média)                                                                         | Nível 3<br>(Média)                                                                                                                            | Nível 4<br>(Acima da média)                                                                                                                                                           | Nível 5<br>(Otimizado)                                                                                                                                                   |
|--|----------------------|-------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | Integração funcional | NÃO DISPONÍVEL                                                          | Relatórios internos aproveitados para obter métricas de linha de base para KPIs                      | Relatórios de KPI criados. Pessoas de suporte relevantes treinadas para fornecer automações de tíquetes por meio da Central de Serviços de TI | Os relatórios de KPI são gerados automaticamente e configurados para enviar às partes interessadas em intervalos identificados. Integrado com outras ferramentas-chave na organização | Monitoramento em tempo real para alertar sobre um serviço potencialmente problemático (pico de tíquete)                                                                  |
|  | Relatórios           | O relatório é apenas ad-hoc e não mede ativamente os KPIs identificados | KPIs identificados e rastreados de forma irregular para identificar lacunas na prestação de serviços | Automatizado: Relatórios de KPI apenas para o Service Desk                                                                                    | Automatizado: Relatórios de KPI enviados às principais partes interessadas do CIO/chefe de TI, grupos de resolução e para o Service Desk                                              | Automatizado: Relatórios de KPI personalizados e especializados enviados às principais partes interessadas do CIO/chefe de TI, grupos de resolução e para o Service Desk |

|          |                                     | Nível 1<br>(Precisa melhorar) | Nível 2<br>(Abaixo da média)                               | Nível 3<br>(Média)                      | Nível 4<br>(Acima da média)                                                              | Nível 5<br>(Otimizado)                                      |
|----------|-------------------------------------|-------------------------------|------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|
| Métricas | Tempo médio até a resolução (MTTR)  | Não medido                    | Medido em conjunto                                         | Medido pela equipe                      | Medido pela equipe e gravidade                                                           | Medido por equipe, gravidade e tipo de tíquete              |
|          | Taxa de conformidade de SLA         | Não medido - Sem SLAs         | Não medido - SLOs (objetivos de nível de serviço) em vigor | > 50%                                   | < 75%                                                                                    | > 95% SLAs medidos pela gravidade do incidente e otimizados |
|          | Tíquetes resolvidos automaticamente | 0-5%                          | 5-10%                                                      | 10-15%                                  | 15-20%                                                                                   | 20-25%                                                      |
|          | Ações tomadas a partir dos tíquetes | 0 - Não configurado           | 0 - Não configurado                                        | Certas ações, limitadas ao Service Desk | Todos os grupos de resolvidores têm acesso, nem todas as ações disponíveis são aprovadas | Todas as ações disponíveis aprovadas e tomadas              |

# Autenticar com Tanium as a Service

Autenticar seu ID de usuário do Salesforce com o Tanium as a Service (TaaS) para ter permissão para visualizar e operar ativos na Central de Serviços de TI.

Se você não fizer login por 30 dias ou mais, é preciso repetir essas etapas.

1. Para abrir a Central de Serviços de TI, faça login na sua organização Salesforce e use o Inicializador de Aplicativos para pesquisar e selecionar a **Central de Serviços de TI**.
2. No menu da Central de Serviços de TI, acesse **Configurações > Tanium**.
3. Clique em **Iniciar fluxo de autenticação do usuário atual**.
4. Na página que aparece, clique em **Autorizar**.
5. A data de expiração em **Autorização de usuário atual** é atualizada.

### Settings

▼ Tanium Configuration

Specify the URL and credentials provided to you by Tanium.

\*Tanium URL

https://sfdc-devs2.cloud.tan-stage.com

☐ Use Custom Tanium API URL

Current User Authentication

Token expires on 2/19/2021 at 12:11:28 AM

☐ Use Custom API Token for Current User

Initiate Current User Auth Flow

Service User Authentication

Token expires on 2/19/2021 at 4:43:57 PM

☐ Use Custom API Token for Service User

Initiate Service User Auth Flow

Test Configuration

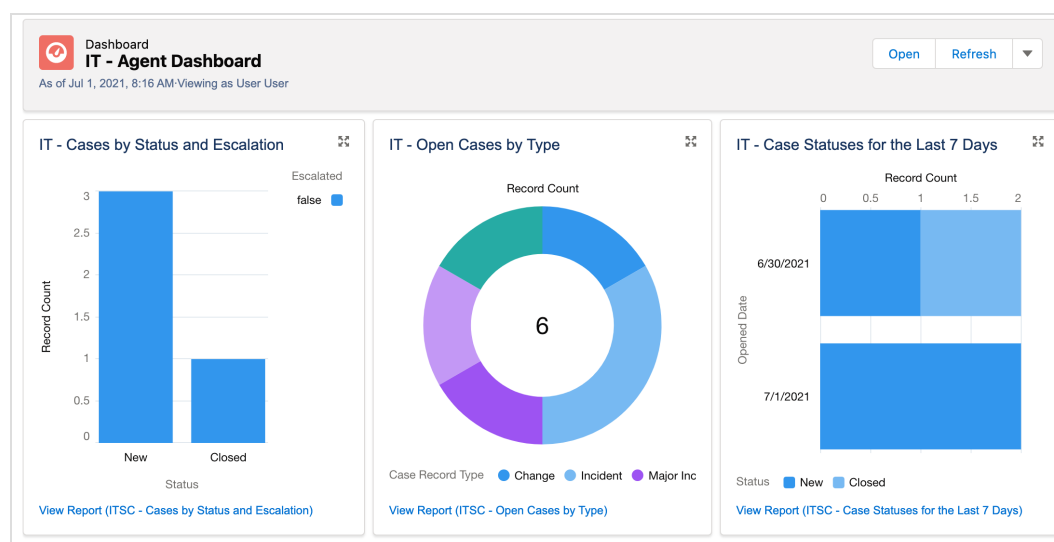
# Gerenciar casos de TI

Depois que os funcionários criam tíquetes no Concierge de Funcionários, um agente de TI pode gerenciar os casos na Central de Serviços de TI. O painel do agente de TI fornece relatórios interativos com tendências e insights sobre seus casos internos de TI. Você pode visualizar casos de TI por status, tipo, data de abertura e assim por diante.

Como agente de TI, você pode gerenciar tíquetes de TI, visualizar informações sobre computadores de usuários finais e gerenciar computadores de usuários finais implantando ações de software ou desempenho.

## Exibir painel do agente de TI

Exibir o Painel do Agente de TI na página inicial quando abrir a Central de Serviços de TI. O painel fornece um resumo de todos os casos abertos.



## Exibir casos

Para visualizar os casos em mais detalhes, vá para o menu Central de Serviços de TI e clique em **Casos**. Clique no menu

 da página Casos para alternar para diferentes exibições dos casos, como **Meus casos em aberto**, **Todos os casos em aberto**, **Casos de incidente em aberto**, e assim por diante.

## Incidente

Um incidente é um caso relacionado a um problema que um usuário está enfrentando, como uma interrupção de operações, serviços ou funções.



Os funcionários usuários finais podem usar o Concierge de Funcionários para criar um tíquete para problemas que estão enfrentando, como problemas com o software em seu computador pessoal, que resulte em um tipo de registro de caso de incidente.

Depois que o tíquete é criado, o agente de TI pode usar a Central de Serviços de TI para resolver o tíquete visualizando informações sobre o ativo associado e realizando ações no computador associado, como encerrar um processo ou implantar software.

## SOBRE CASOS DE INCIDENTES

**Criado por tipo de usuário:** Funcionário

**Fases:** Novo > em andamento > pendente > transferido > resolvido > fechado

**Modelos de caso padrão:** Forçar processo de encerramento, Reiniciar endpoint, Reiniciar serviço, Iniciar serviço, Parar serviço, Encerrar processo

Se você criar um incidente em nome de um usuário final, deverá resolver e fechar o tíquete. O usuário final só pode resolver e fechar os tíquetes que abriu.

1. Na página inicial da Central de Serviços de TI, clique na guia **Casos**. Clique em **Novo**.
2. Escolha o tipo de registro de caso de **Incidente**.
3. Clique em **Salvar**.

## Incidente maior

Registre um chamado em caso de uma perda ou interrupção de operações, serviços ou funções.

### Sobre casos de incidentes importantes

**Criado por tipo de usuário:** Administrador, Agente de TI

**Fases:** Novo > Em andamento > Resolvido > Análise e autópsia > Fechado

### Criar um incidente importante

1. Na página inicial da Central de Serviços de TI, clique na guia **Casos**. Clique em **Novo**.
2. Escolha o tipo de registro de caso de **Incidente importante**.
3. Preencha as informações associadas ao caso.
4. Clique em **Salvar**.

## Problema

Você pode criar um tíquete de problema se tiver um incidente que faça parte de um problema maior que precisa ser investigado.

Um problema é um caso que afeta algo mais amplo do que um único usuário, como um problema sistêmico que ocorre ao longo do tempo e deve ser investigado para análise de causa raiz.

Por exemplo, muitos usuários estão relatando problemas recorrentes de latência do sistema, mas a causa raiz do motivo pelo qual esses problemas continuam retornando é indeterminada. Você pode associar todos os incidentes que esses usuários criaram em um problema e continuar a analisar os casos como um grupo.

### SOBRE CASOS DE PROBLEMAS

**Criado por tipo de usuário:** Agente de TI

**Fases:** Novo > Analisado > Solução alternativa documentada > Erro conhecido > Alteração criada > Resolvido > Fechado

1. Na página inicial da Central de Serviços de TI, clique na guia **Casos**. Clique em **Novo**.
2. Escolha o tipo de registro de caso de **Problema**. Clique em **Salvar**.

### Criar erro conhecido ou conhecimento de serviço

Você pode criar um artigo de erro conhecido ou conhecimento de serviço para documentar um problema em um artigo de conhecimento. Depois de criar um artigo de erro conhecido, o artigo é anexado a todos os casos associados ao problema. Esse artigo permanece em estado de rascunho e não é visível para outros usuários até que seja publicado.

Para permitir que todos os usuários vejam os erros conhecidos, peça ao administrador para configurar fluxos de trabalho de publicação. Para obter mais informações, consulte *Criar fluxos de trabalho de publicação para erros conhecidos e conhecimento de serviço* no [Guia de administração da Central de Serviços de TI](#).

1. No caso de problema, clique em **Criar erro conhecido** ou **Criar conhecimento de serviço**.
2. Insira um título, URL, detalhes e solução alternativa. Clique em **Salvar**.
3. Para tornar o artigo de conhecimento visível para outros usuários, você deve publicá-lo. Para publicar um artigo de conhecimento, consulte a [Ajuda do Service Cloud: Publicar artigos e traduções](#).
4. Você pode ver os casos relacionados a um artigo de conhecimento quando edita o artigo no Salesforce Knowledge.

## Alteração

Rastreie as alterações que precisam ser feitas em uma organização. Essas mudanças normalmente precisam passar por um processo de discussão e aprovação por um conselho de aprovação de mudanças (Change Approval Board, CAB) antes de serem implementadas.

Um caso de mudança é para quando um sistema existente requer aprovações antes de ser atualizado. Pode haver regras de aprovação e fluxos de trabalho necessários para mover para uma resolução.

## PERMISSÕES DO USUÁRIO

| Permissões de usuário necessárias                                |                                                                                                                          |
|------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Para criar um caso de alteração:                                 | Usuário do aplicativo da Central de Serviços de TI, Conjuntos de permissões de acesso básico do Calendário de alterações |
| Para adicionar eventos ao calendário de alterações:              | Conjunto de permissões de Acesso do administrador do calendário de alterações                                            |
| Para criar regras personalizadas de gerenciamento de alterações: | Conjunto de permissões de Acesso do administrador do calendário de alterações                                            |

## Sobre casos de mudança

**Criado por tipo de usuário:** Administrador, Agente de TI

**Fases:** Novo > Solicitação de alteração > Enviado para aprovação > Aprovado > Rejeitado > Resolvido > Fechado

## Criar um caso de alteração

1. Na página inicial da Central de Serviços de TI, clique na guia **Casos**. Clique em **Novo**.
2. Escolha o tipo de registro **Alterar caso** e preencha os campos obrigatórios.
3. Clique em **Salvar**. Depois que a alteração é criada com datas planejadas, ela é adicionada ao calendário de alterações.

## RESOLVER CONFLITOS DE PROGRAMAÇÃO

Você pode ter um conflito de planejamento de programação se um evento já existir no calendário de alterações durante a hora de início ou término planejada, ou se uma regra de gerenciamento de alterações estiver vigente e exigir que as mudanças sejam agendadas em uma hora específica. Clique em **Exibir calendário de alterações** e resolva o horário do seu caso de alteração e salve suas atualizações. Para obter mais informações sobre o calendário e as regras de alteração, consulte [Gerenciar calendário de alterações na página 24](#) e [Configurar regras de gerenciamento de alterações na página 25](#).

## AVALIAR O RISCO

Depois de salvar um caso de alteração, o nível de risco é determinado com base nas configurações de pontuação de risco do gerenciamento de alterações. Os gerentes de alterações podem determinar os campos que contribuem para a pontuação de risco. Para obter mais informações, consulte *Personalizar pontuações de risco* no [Guia de administração da Central de Serviços de TI](#).

## Gerenciar calendário de alterações

Você pode usar o calendário de alterações para configurar e visualizar os eventos de alteração planejados.

## EXIBIR CALENDÁRIO DE ALTERAÇÕES

- Para exibir o calendário de alterações, acesse o menu Central de Serviços de TI e clique em **Calendário de alterações**.
- Para personalizar os tipos de evento que estão incluídos na exibição de calendário, selecione os tipos de eventos que deseja incluir.

Os seguintes tipos de eventos são incluídos por padrão:

- Congelar: Um horário programado durante o qual não podem ocorrer alterações.
- Alteração: Uma atualização anexada a um caso de mudança.
- Período de alterações: Um horário em que é permitido ocorrer alterações.
- Interrupção de serviço: Um horário programado em que um sistema não está disponível.

## ADICIONAR EVENTOS AO CALENDÁRIO DE ALTERAÇÕES

Se você tiver o conjunto de permissões Acesso de administrador do calendário de alterações, poderá adicionar eventos ao calendário de alterações.

1. Acesse o menu da Central de Serviços de TI e clique em **Calendário de alterações**.
2. Clique em **Novo evento**, **Novo congelamento** ou **Novo período de alterações**, dependendo do tipo de evento que você deseja criar.
3. Insira as informações de data e hora do evento e clique em **Salvar**.

## Configurar regras de gerenciamento de alterações

O gerente de alterações pode criar regras para os seguintes cenários:

- Regra do período de alterações - Quando ativada, as alterações devem ocorrer durante um intervalo de alterações definido.
- Regra de sobreposição de correspondência de campo - Para um campo definido, permita um número máximo de correspondências para um valor em outros casos de mudança. Por exemplo, você pode permitir que no máximo de 3 alterações sejam agendadas no campo Categoria com a opção Hardware selecionada.
- Regra de congelamento - Quando ativada, as alterações não podem ser programadas durante um período de congelamento.
- Regra de sobreposição - Quando ativada, qualquer sobreposição com outras alterações é retornada quando você salva o caso de alteração.

Com a regra, você pode optar por avisar ou retornar um erro e impedir que o caso de alteração seja criado.

1. Acesse o menu da Central de Serviços de TI e clique em **Regras de gerenciamento de alterações**.
2. Clique em **Novo** e escolha o tipo de regra que deseja criar.
3. Preencha os campos obrigatórios da regra. Para ativar a regra ao salvar, selecione **Está ativa**.

4. Salve suas alterações. As condições definidas na regra entram em vigor imediatamente para todos os novos casos de alteração criados. Se precisar desativar uma regra, você pode editar a regra para desmarcar a opção **Está Ativo**.

## Solicitação

Uma solicitação é uma solicitação de serviço de um usuário para acesso, aconselhamento, informações, uma alteração padrão ou documentação. A solicitação não está relacionada a falhas na infraestrutura de TI.

### Sobre casos de solicitação

**Criado por tipo de usuário:** Funcionário

**Modelos de caso padrão:** Instalar software, remover software, atualizar software

### Criar uma solicitação

1. Na página inicial da Central de Serviços de TI, clique na guia **Casos**. Clique em **Novo**.
2. Escolha o tipo de registro de caso de **Solicitação**.
3. Clique em **Salvar**.

## Atualizar casos

Alterar o responsável, tipo de registro ou encaminhar o caso.

### Alterar o responsável pelo caso

1. Abra um caso ou selecione um ou mais casos em uma exibição de lista. Clique em **Alterar responsável**.
2. Procure a pessoa à qual você deseja atribuir o caso.
3. Para enviar uma notificação ao novo proprietário, selecione **Enviar e-mail de notificação**. Clique em **Enviar**.

### Alterar tipo de registro

Se o caso foi criado com o tipo de registro errado (por exemplo, um usuário criou um incidente que é realmente uma solicitação), você pode atualizá-lo para o tipo correto.

1. Para atualizar o responsável por um caso, clique em , depois em **Alterar tipo de registro**.
2. Selecione o novo tipo de registro e clique em **Avançar**.
3. Editar o caso. Dependendo do tipo de caso selecionado, talvez seja necessário atualizar os campos obrigatórios.

### Encaminhar caso

Atribuir o caso a um usuário ou fila diferente.

1. Dentro do caso, clique na guia **Atividade > Encaminhamento**.
2. Selecione a caixa **Encaminhado** e forneça um **Motivo de encaminhamento**.
3. Defina o **Responsável pelo caso**.
4. Clique em **Salvar**. Quando o caso é escalonado, ele está no status **Transferido**.

### Anexar arquivos

1. No seu caso, acesse a guia **Anexos**.
2. Para adicionar arquivos, clique em **Carregar arquivos** e selecione documentos do seu computador.

## Rastrear atividade

Rastreie a atividade de um caso para ver quaisquer alterações no caso, comentários ou ações que foram tomadas para resolvê-lo.

### Exibir atividade do caso

Dentro de um caso, você pode visualizar um feed das atualizações que foram feitas no painel **Atividade**.

### Comentários sobre um caso

Você pode colaborar no caso adicionando comentários no chatter na área **Publicar** na guia **Activity**. Para obter mais informações sobre publicações e conversas, consulte [Ajuda do Salesforce: Visão geral de publicações](#) e [Ajuda do Salesforce: @Mention \(mencionar\) pessoas e grupos em publicações e comentários](#).

### Acompanhar atualizações de caso

Clique em **+ Follow** no caso para receber e-mails quando o caso for atualizado.

## Acompanhar o trabalho relacionado

Use associações para gerar uma lista de incidentes, incidentes importantes, problemas, solicitações, alterações ou itens de configuração associados a um caso.

Os casos podem ser relacionados entre si por associações. Muitos incidentes diferentes podem estar relacionados a outros incidentes, a um único problema e assim por diante.

Casos para outros casos e casos para itens de configuração são relacionamentos de muitos para muitos.

### Expandir detalhes do escopo

Na seção **Detalhes do Escopo** de incidentes e de incidentes importantes, você pode visualizar os incidentes filhos, os itens de configuração (CIs) afetados e a duração do caso. Você pode clicar nos links para visualizar os detalhes.

Case

Major Incident Case

+ Follow

Edit

Change Owner

Clone

|             |                  |                  |          |             |          |
|-------------|------------------|------------------|----------|-------------|----------|
| Case Number | Case Record Type | Service Provider | Category | Subcategory | Priority |
| 00001031    | Major Incident   | IT               |          |             | Low      |

New

In Progress

Resolved

Review & Postmort...

Closed

✓ Mark Status as Complete

▼ Scope Details

Scope

Child Incidents

1

View All

Affected CIs

1

View All

Duration

00:11:43:47

Os CIs afetados incluem itens de configuração diretamente relacionados ao caso.

## Adicionar uma tarefa

Você pode adicionar tarefas para rastrear itens de trabalho individuais associados ao caso.

1. No caso, clique em **Anexos**. Na seção **Atividades em aberto**, clique em **Nova tarefa**.
2. Adicionar detalhes sobre a tarefa, incluindo a descrição, status, designado e prioridade. Salve suas alterações.
3. Todas as tarefas em aberto relacionadas a um caso são exibidas na seção **Atividades em aberto**. Quando você conclui uma tarefa, ela é movida para a seção **Histórico de atividades**.

## Adicionar associações

Na guia **Associações**, clique em **Adicionar** na categoria para a qual deseja adicionar uma associação.

## Remover associações

Clique na seta para baixo  ao lado do caso, problema, solicitação, alteração ou ativo associado e selecione **Remover**.

## Resolver um caso

Quando o trabalho para um caso estiver concluído, resolva o caso.

Se você criar um incidente em nome de um usuário final, deverá resolver e fechar o tíquete. O usuário final só pode resolver e fechar os tíquetes que abriu.

1. Dentro do caso, vá para a seção **Informações de resolução**.
2. Escolha um **Tipo de resolução** e forneça detalhes sobre a resolução e salve suas alterações.
3. Na barra de status do caso, clique em **Resolvido** e, em seguida, clique em **Marcar como status atual**.

Casos que estão no estado **Resolvido** são automaticamente movidos para o estado **Fechado** após sete dias. Você não pode editar ou reabrir um caso fechado.

### Encerrar um caso e todos os casos relacionados

1. Altere o caso para o status Fechado. Na seção de status, clique em **Fechado** e, em seguida, em **Definir como status atual**.
2. Se o caso tiver registros associados, você pode consultar uma lista e optar por fechar os casos. Selecione **Fechar registro(s)** e clique em **OK**.



# Gerenciar itens de configuração do CMDB

Visualizar detalhes sobre o computador associado a um caso.

Quando um usuário final abre um tíquete, seu nome de usuário é salvo como parte do tíquete e suas informações de computador associadas são recuperadas. Então, como agente de TI, você pode obter informações e tomar medidas no computador do usuário diretamente da interface de usuário da Central de Serviços de TI.

Os dados que você visualiza sobre o computador do usuário final na Central de Serviços de TI estão ativos a partir do banco de dados de gerenciamento de configurações (CMDB) no Tanium. Essa capacidade é habilitada pelo software Cliente Tanium em execução em cada ponto terminal. Esses clientes devolvem informações ao Tanium as a Service (TaaS), incluindo nome do computador e informações de hardware, integridade atual, software e estatísticas de desempenho. Essas informações são armazenadas como um ativo na Central de Serviços de TI. Se o usuário final desligar o computador, você poderá ver as informações sobre o ativo em seu último estado conhecido.

Se você editar os detalhes de um ativo na Central de Serviços de TI, as edições que você fizer provavelmente serão substituídas por novos dados do Tanium na próxima vez que os dados forem atualizados. Da mesma forma, se excluir um ativo, mas ele ainda existir no Tanium, o item do ativo será recriado com a próxima importação de dados.

## Exibir detalhes de CI primário de um caso

Analise detalhes sobre o computador associado que está anexado ao caso.

1. No menu Central de Serviços de TI, vá para **Casos** e clique em um caso.
2. Expandir os **Detalhes de CI primário**. Revise as informações do computador, detalhes de hardware, status de conectividade e informações de integridade, incluindo CPU, memória e espaço em disco.
3. Se quiser atualizar as informações com o status mais recente do Tanium, clique em Atualizar  ao lado do campo **Última atualização de dados**.

## Exibir todos os ativos

1. Para exibir uma lista de todos os ativos, vá para o menu Central de Serviços de TI e selecione **Ativos**.
2. Por padrão, a lista exibe uma lista de ativos visualizados recentemente. Para exibir uma lista de todos os ativos, clique em  e selecione **Todos os ativos**.
3. Clique no nome de um ativo para visualizar os detalhes. Clique na guia **Relacionado** para visualizar todos os casos associados ao ativo.

# Gerenciar desempenho

Visualizar a integridade de um ativo, incluindo os processos e serviços que estão sendo executados no ativo. Forçar o encerramento de processos, iniciar ou interromper serviços do sistema ou reiniciar o computador completamente.

Você pode se conectar diretamente somente a um endpoint que tenha um endereço IPv4.

## Revisar eventos de integridade

Em um caso, clique em **Detalhes de CI primário** e, em seguida, na guia **Eventos de integridade** para revisar os eventos de desempenho que ocorreram para o ativo.

A tabela a seguir resume os tipos de eventos e as condições padrão que acionam os eventos do Tanium. Se você quiser personalizar esses gatilhos de eventos, configure perfis no módulo Desempenho do Tanium na instância do Tanium as a Service. Consulte [Guia do usuário do desempenho do Tanium: Configuração de perfis](#).

| Tipo de evento      | Regras associadas                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|---------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| CPU                 | Qualquer uma das seguintes condições aciona um evento: <ul style="list-style-type: none"><li>Utilização de CPU (Windows, Mac, Linux) &gt; 90% e tempo Kernel &gt; 40%</li><li>(Windows) Tempo em DPC &gt; 20%</li><li>(Mac, Linux) Carga média [15m] &gt; Contagem do núcleo da CPU x 0,9</li></ul> |
| Memória disponível  | (Todos OS - por pelo menos 10 minutos) <ul style="list-style-type: none"><li>Memória disponível &lt; 250 MB</li><li>Memória disponível &lt; 10%</li></ul>                                                                                                                                           |
| Capacidade do disco | (Todos OS) <ul style="list-style-type: none"><li>Capacidade de disco &lt; 500 MB</li><li>Capacidade do disco &lt; 10%</li></ul>                                                                                                                                                                     |
| Latência de disco   | (Todos OS - por pelo menos 10 minutos) <ul style="list-style-type: none"><li>Latência de leitura &lt; 250 ms</li><li>Latência de gravação &lt; 10%</li></ul>                                                                                                                                        |
| Falhas de aplicação | (Windows) Ocorre uma pane na aplicação                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Falhas do sistema   | (Windows) Ocorre uma falha no sistema                                                                                                                                                                                                                                                               |

## Reiniciar sistema operacional

Se uma reinicialização do sistema operacional for necessária para resolver o caso, você pode iniciar a reinicialização a partir da Central de Serviços de TI.

1. No caso, clique na guia **Detalhes do CI primário** e, em seguida, em **Atividade**.
2. Para reiniciar o sistema operacional do computador, clique em **Reiniciar ativo**.

## Encerrar processos

Se um processo estiver usando muita CPU ou memória, você pode considerar encerrar o processo para resolver problemas de desempenho.

Para testar a funcionalidade de interromper um processo, inicie um processo de teste no endpoint.

1. No caso, clique na guia **Detalhes do CI primário** e, em seguida, em **Atividade**. Revise a lista de processos ativos.
2. Classifique a lista de processos ativos clicando na coluna **CPU** ou **Memória**.
3. Interromper processos individuais. Para solicitar que o processo ou serviço pare, clique  na linha e selecione **Encerrar processo**. Para forçar a interrupção do processo, selecione **Forçar encerramento do processo**.

## Gerenciar serviços do sistema

Você pode iniciar, parar ou reiniciar os serviços do sistema para resolver problemas.

1. No caso, clique na guia **Detalhes do CI primário** e, em seguida, em **Atividade**. Revise a lista de serviços do sistema.
2. Parar, reiniciar ou iniciar serviços. Clique  na linha e selecione a ação no serviço que deseja executar.

# Implantação de software

Você pode verificar o software que existe no computador - ele está desatualizado, ele precisa ser atualizado ou removido? Com alguns cliques, você pode implantar ações que instalam, atualizam ou desinstalam o software.

## Gerenciar software desatualizado

Verifique o ativo para qualquer software que precise ser atualizado e implante atualizações de software.

1. Dentro do caso, clique na guia **Detalhes do CI principal** e, em seguida, em **Software**.
2. Clique em **Gerenciar software desatualizado** e revise a lista de atualizações de software disponíveis. Selecione os títulos de atualização que deseja instalar. Clique em **Avançar**.
3. Escolha se você deseja reiniciar o endpoint depois de executar a atualização e clique em **Implantar**.
4. Clique na guia **Feed** no caso para revisar a lista de atividades para a implantação.

## Instalar novo software

Instalar novo software no ativo.

1. Dentro do caso, clique em **Detalhes do CI principal** e, em seguida, em **Software**.
2. Clique em **Instalar novo software** e revise a lista de softwares disponíveis no catálogo de aplicativos Tanium. Selecione os títulos de software que deseja instalar. Clique em **Avançar**.
3. Escolha se você deseja reiniciar o endpoint depois de executar a atualização e clique em **Implantar**.
4. Clique na guia **Feed** no caso para revisar a lista de atividades para a implantação.

## Remover software

Desinstale o software do ativo.

1. Dentro do caso, clique na guia **Detalhes do CI principal** e, em seguida, em **Software**.
2. Clique em **Remover software** e revise a lista de softwares disponíveis que podem ser removidos do ponto terminal. Selecione os títulos de software que deseja remover. Clique em **Avançar**.
3. Escolha se você deseja reiniciar o endpoint depois de executar a atualização e clique em **Implantar**.
4. Clique na guia **Feed** no caso para revisar a lista de atividades para a implantação.

# Automatize a Central de Serviços de TI com fluxos

Use fluxos para automatizar tarefas de TI específicas, como a implantação de pacotes ou software, com base em um conjunto de condições.

## Fluxos padrão

Os seguintes fluxos são incluídos por padrão na Central de Serviços de TI. Para editar os fluxos em Configuração, insira o **fluxo** na caixa Localização rápida e selecione **Fluxos**.

### ITSC - Fechar casos automaticamente

Uma ação desencadeada às 12:00 fecha todos os incidentes e solicitações que foram resolvidos nos últimos sete dias.

### ITSC - Notificações de caso

Um ação desencadeada quando um status muda em um caso de problema que envia um e-mail para notificar os usuários sobre casos de incidentes associados.

### ITSC - Responsável pelo caso alterado

Uma ação desencadeada quando um registro de incidente ou caso de solicitação é salvo. Se o responsável pelo caso foi alterado, a ação define o status do caso como **Transferido**.

### ITSC - Aprovação de alteração

Uma ação desencadeada que é executada após um registro de caso de alteração ser salvo e enviado para aprovação.

### ITSC - Definir caso como erro conhecido

Uma ação desencadeada quando um erro conhecido é criado que altera o status do caso de problema para **Problema Conhecido**.

### ITSC - Compartilhar comentários

Uma ação desencadeada quando um status de incidente é alterado para resolvido que copia comentários do incidente resolvido para incidentes associados.

## Ações de fluxo

Você pode criar fluxos com as seguintes ações de fluxo quando a Central de Serviços de TI estiver instalado:

### **Copiar feed atual para casos associados**

Copia comentários de feed de conversa para casos associados.

### **Encontrar ativos principais por usuário**

Retorna uma lista de ativos e informações básicas que listam o endereço de e-mail especificado como o usuário principal.

### **Implementar pacote**

Implementar um pacote Tanium em um ativo. Esse pacote normalmente inclui um script e um conjunto de arquivos que são executados no ativo como uma ação do Tanium.

### **Gerenciar implantações de software**

Instalar, atualizar ou remover pacotes de software em um ativo especificado.

### **Consultar informações do ativo**

Retornar valores de campo para o ativo selecionado.

### **Encontrar software aplicável**

Determinar as atualizações de software disponíveis para um conjunto selecionado de ativos.

### **Enviar e-mail para proprietários de caso associados**

Enviar e-mail para proprietários de casos associados.

## **Criar um fluxo de Central de Serviços de TI**

1. Em Configuração, vá para **>Fluxos> de automação de processo Novo fluxo**.
2. Escolha o tipo de acionador que você deseja usar para o fluxo. Para fins de teste, escolha **Fluxo autolancado (Sem gatilho)**.
3. Arraste uma Ação para o seu fluxo. Clique em **Central de Serviços de TI** para visualizar as ações disponíveis.

## **Mais informações**

[Automatize seus processos de negócios: Fluxos](#)

# Maximize as métricas da Central de Serviços de TI

A tabela a seguir lista os fatores que contribuem para o porquê de as métricas não estarem atingindo suas metas e as ações corretivas que você pode tomar.

## Tempo médio até a resolução (MTTR)

O tempo médio para resolução pelo responsável pelo caso é incluído como um relatório na Central de Serviços de TI. No menu da Central de Serviços de TI, clique em **Relatórios > ITSC - Tempo Médio para resolução**.

| Fator de contribuição                | Ações corretivas                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|--------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Gravidade não capturada              | <ul style="list-style-type: none"><li>• Capture a gravidade e considere todos os tíquetes em conjunto para obter a imagem mais completa do sucesso geral do programa.</li><li>• Separe o MTTR por gravidade para obter uma visão mais específica sobre o desempenho do programa ITSM.</li></ul>                                                                                                                                                                                      |
| Nenhum processo de incidente crítico | <p>Um incidente crítico afeta os principais locais ou infraestrutura que têm efeitos em toda a organização.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Sinalize incidentes críticos na Central de Serviços de TI e rastreie incidentes críticos como uma métrica separada. Se você não rastrear incidentes críticos como uma métrica separada, eles serão contados nos mesmos baldes que outros incidentes que, embora impactantes, não afetam a organização até o ponto.</li></ul> |
| Alinhamento de metas pouco claro     | <p>Definir metas claras que sejam compreendidas por todas as principais partes interessadas de TI ajudará a estabelecer um senso de propósito compartilhado. O planejamento estratégico é importante para o sucesso de um programa de ITSM porque fornece o porquê por trás do como. Se uma organização deseja gerenciar o MTTR, é importante entender por que essa é uma meta importante e como ela beneficiará a organização.</p>                                                  |
| Estrutura de propriedade incerta     | <ul style="list-style-type: none"><li>• Criar um gráfico RACI.</li><li>• Estabeleça comunicações claras sobre quais partes interessadas são responsáveis por rastrear e reduzir o MTTR.</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

## Taxa de conformidade de SLA

| Fator de contribuição | Ações corretivas                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|-----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nenhum SLA            | <ul style="list-style-type: none"><li>• Definir objetivos formais de nível de serviço (SLOs) entre TI e partes interessadas do negócio.</li><li>• Medir a conformidade com SLOs.</li><li>• Destilar SLOs para SLA que possam ser acordados por partes interessadas de TI e de negócios.</li></ul> |

| Fator de contribuição         | Ações corretivas                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| SLAs muito amplos             | <p>SLAs amplos podem criar uma imagem distorcida do sucesso do programa ITSM.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Definir SLAs para considerar a gravidade, o impacto e o tipo de trabalho que está sendo feito.</li> <li>Personalize SLAs para equipes individuais com base em variações de processo e necessidade organizacional, para relatórios mais granulares e alinhamento das metas com a experiência do funcionário.</li> </ul>                                                                                                     |
| SLAs não aplicados/ exequível | <p>Sem nenhum mecanismo para determinar a conformidade e corrigir a não conformidade, a Taxa de Conformidade de SLA pode se tornar uma métrica sem impulso para mudança ou melhoria.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Estabelecer revisões periódicas de SLA com todas as principais partes interessadas. Discutir a conformidade em relação aos requisitos atuais e requisitos e metas contínuas.</li> <li>Revisar, revisar e refinar métricas para confirmar que as metas são alcançáveis e refletem o estado atual do ITSM.</li> </ul> |

## Tíquetes resolvidos automaticamente

| Fator de contribuição                    | Ações corretivas                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Divisão de responsabilidade incerta      | <ul style="list-style-type: none"> <li>Estabelecer um gráfico RACI acordado e treinamento apropriado para garantir que as ações apropriadas sejam tomadas pelos grupos corretos. Equipes de Service Desk e resolvidores individuais podem receber diferentes ações para executar em endpoints. Consulte o <a href="#">Gráfico RACI na página 11</a>.</li> </ul> |
| Risco visto na tomada de ação automática | <ul style="list-style-type: none"> <li>Registrar as alterações feitas nos pontos de extremidade em tíquetes de incidentes.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                           |
| Falta de gestão de mudanças robusta      | <ul style="list-style-type: none"> <li>Começar a trabalhar em um processo de gerenciamento de mudanças para evitar que as mudanças sejam feitas sem registro em log.</li> </ul>                                                                                                                                                                                 |
| Requisitos de auditoria                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Determinar os requisitos de auditoria e criar fluxos de trabalho da Central de Serviços de TI em torno da captura das informações apropriadas.</li> </ul>                                                                                                                                                                |

## Ações tomadas a partir do tíquete

| Fator de contribuição               | Ações corretivas                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Divisão de responsabilidade incerta | <ul style="list-style-type: none"> <li>Estabelecer um gráfico RACI acordado e treinamento apropriado para garantir que as ações apropriadas sejam tomadas pelos grupos corretos. Equipes de Service Desk e resolvidores individuais podem receber diferentes ações para executar em endpoints. Consulte o <a href="#">Gráfico RACI na página 11</a>.</li> </ul> |



| Fator de contribuição               | Ações corretivas                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Preocupação com o impacto adverso   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Criar etapas de confirmação no fluxo de trabalho para confirmar que a ação selecionada não causa impacto adverso nos endpoints.</li> <li>• Use os recursos do Tanium para reverter mudanças que acabam tendo impacto adverso. As alterações são registradas e verificadas, minimizando o risco e fornecendo um mecanismo para reversão, se necessário.</li> </ul> |
| Falta de gestão de mudanças robusta | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Registrar as alterações feitas nos pontos de extremidade em tíquetes de incidentes.</li> <li>• Começar a trabalhar em um processo de gerenciamento de mudanças para evitar que as mudanças sejam feitas sem registro em log.</li> </ul>                                                                                                                           |
| Sem banco de dados de CMDB/ativos   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Criar tíquetes que identificam endpoints afetados e ações tomadas para preservar informações na ausência de um banco de dados de ativos ou CMDB.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                       |
| Requisitos de auditoria             | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Determinar os requisitos de auditoria e criar fluxos de trabalho da Central de Serviços de TI em torno da captura das informações apropriadas.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                         |

# IT Service Center 管理指南

版本 1.17.0

2021 年 08 月 31 日

本文档中的信息可能随时更改，恕不另行通知。此外，本文档中提供的信息按“原样”提供，并且被认为是准确的，但提供时没有任何明示或暗示的保证，除非 **Tanium** 的客户销售条款和条件中另有规定。除非另有规定，**Tanium** 不承担任何责任，并且在任何情况下，**Tanium** 或其供应商均不对任何间接、特殊、后果性或附带性损害承担责任，包括但不限于由于使用或无法使用本文件而导致的利润损失、数据丢失或数据损坏(即使已向 **Tanium Inc.** 告知可能发生该等损害)。

本文档中使用的任何 IP 地址并非实际地址。本文档中包含的任何示例、命令显示输出、网络拓扑图和其他图仅作说明性目的之用。在说明性内容中使用实际 IP 地址是无意和巧合的。

请访问 <https://docs.tanium.com> 以获取最新的 **Tanium** 产品文档。

本文档可能提供对第三方提供的内容、产品(包括硬件和软件)和服务(“第三方项目”)的访问或信息。对于此类第三方项目，**Tanium Inc.** 及其附属公司 (i) 不对此类项目负责，并明确否认与此类第三方项目相关的所有保证和责任，(ii) 不对因您访问或使用此类第三方项目而产生的任何损失、成本或损害负责，除非您与 **Tanium** 之间的适用协议另有明确规定。

此外，本文档不要求或考虑将 **Tanium** 产品与任何特定第三方项目一起使用或组合，并且 **Tanium** 及其附属公司对任何此类组合引起的任何知识产权侵权不承担任何责任。您(而非 **Tanium**) 有责任确定任何第三方项目与 **Tanium** 产品的组合是否适当，且不会侵犯任何第三方知识产权。

**Tanium** 致力于实现最严格的无障碍标准，使与 **Tanium** 软件的互动更加直观，并缩短成功所需时间。为确保严格的无障碍标准，**Tanium** 遵守美国联邦法规，特别是 1998 年《康复法案》第 508 条。我们在产品开发过程中进行了多年的第三方无障碍性评估，最近于 2019 年 9 月完成了针对所有主要产品模块的 WCAG 2.1 / VPAT 2.3 标准的全面审核。作为针对任何客户或潜在客户的更大型解决方案规划流程的一部分，**Tanium** 可以逐个模块地提供任何 VPAT 报告。

随着新产品和功能的不断交付，**Tanium** 将进行测试，以识别在符合无障碍指南方面的潜在差距。鉴于问题的严重程度和变更的范围，**Tanium** 致力于尽最大努力快速解决任何差距(如可行)。这些目标被计入我们现有资源的功能和发布的持续交付计划。

**Tanium** 欢迎客户根据您的 **Tanium** 模块和辅助性技术要求，提出有关使解决方案易于访问的意见。无障碍要求对 **Tanium** 客户群体很重要，我们致力于将这些合规工作作为整体产品路线图的一部分进行优先实施。**Tanium** 对我们的进展和里程碑保持透明，并欢迎有关此项工作的任何进一步提问或讨论。请联系您的销售代表，发送电子邮件至 [support@tanium.com](mailto:support@tanium.com) 联系 **Tanium** 支持部门，或发送电子邮件至 [accessibility@tanium.com](mailto:accessibility@tanium.com) 进行进一步咨询。

**Tanium** 是 **Tanium, Inc.** 在美国和其他国家/地区的商标。所述第三方商标是其各自所有者的财产。

© 2021 **Tanium Inc.** 版权所有。保留所有权利。

# 目录

---

|                                                         |           |
|---------------------------------------------------------|-----------|
| 关于此文档 .....                                             | 8         |
| <b>IT Service Center 概述 .....</b>                       | <b>9</b>  |
| 管理工单并采取行动 .....                                         | 9         |
| 在 CMDB 中管理实时资产数据 .....                                  | 9         |
| 配置项目 .....                                              | 9         |
| 配置项目类 .....                                             | 9         |
| Tanium 即服务 .....                                        | 10        |
| Work.com 概述 .....                                       | 10        |
| 关于员工工作区 .....                                           | 10        |
| 更多信息 .....                                              | 10        |
| 关于员工服务 .....                                            | 10        |
| 更多信息 .....                                              | 10        |
| 支持的语言 .....                                             | 10        |
| <b>使用 IT Service Center 获得成功 .....</b>                  | <b>12</b> |
| 步骤 1: 提高组织效率 .....                                      | 12        |
| 步骤 2: 配置 Tanium as a Service 的身份提供程序 .....              | 12        |
| 步骤 3: 配置 TaaS 平台设置 .....                                | 13        |
| 步骤 4: 配置客户端安全例外 .....                                   | 13        |
| 步骤 5: 部署 Tanium Client( Tanium 客户端) .....               | 13        |
| 步骤 6: 在 Tanium 中配置用户组 .....                             | 13        |
| 步骤 7: 安装 IT Service Center .....                        | 13        |
| 步骤 8: 将 IT Service Center 连接至 Tanium as a Service ..... | 13        |
| 步骤 9: 在 Salesforce 中配置用户和权限 .....                       | 13        |
| 步骤 10: 更新 Salesforce 配置 .....                           | 14        |
| 步骤 11: 管理 IT Service Center .....                       | 14        |
| <b>为 IT Service Center 配置 Tanium .....</b>              | <b>15</b> |
| 先决条件 .....                                              | 15        |

---

---

|                                            |           |
|--------------------------------------------|-----------|
| 配置 Tanium as a Service 的 SAML 身份提供程序 ..... | 15        |
| 更多信息 .....                                 | 15        |
| 在 TaaS 中配置平台设置 .....                       | 15        |
| 配置客户端安全例外 .....                            | 16        |
| 部署 Tanium Client( Tanium 客户端) .....        | 16        |
| 更多信息 .....                                 | 16        |
| 配置 IT Service Center 用户组 .....             | 16        |
| 更多信息 .....                                 | 17        |
| 配置 Tanium 权限 .....                         | 17        |
| 配置 IT Service Center 的开发和 QA 实例 .....      | 17        |
| <b>安装 IT Service Center .....</b>          | <b>18</b> |
| 所需版本 .....                                 | 18        |
| 用户权限 .....                                 | 18        |
| 在您开始之前 .....                               | 18        |
| 安装 IT Service Center 软件包 .....             | 18        |
| 验证 IT Service Center 的安装和自动配置 .....        | 20        |
| <b>升级 IT Service Center .....</b>          | <b>22</b> |
| 在您开始之前 .....                               | 22        |
| 安装 IT Service Center .....                 | 22        |
| 升级 Tanium as a Service (TaaS) .....        | 22        |
| 更新 1.6 至 1.17 的配置 .....                    | 22        |
| 更新事件请求工单页面布局 .....                         | 22        |
| 更新更改工单页面布局 .....                           | 22        |
| 更新问题工单页面布局 .....                           | 23        |
| 停用 Status_Closed( 状态_已关闭) 验证规则 .....       | 23        |
| 更新更改工单状态 .....                             | 23        |
| 查看并分配用户权限 .....                            | 23        |
| <b>与 Tanium as a Service 连接 .....</b>      | <b>24</b> |
| 将 TaaS 添加为远程站点 .....                       | 24        |
| 从 Salesforce 连接到 TaaS .....                | 24        |

---

---

|                                                |           |
|------------------------------------------------|-----------|
| 验证服务用户 .....                                   | 24        |
| 验证当前用户 .....                                   | 24        |
| 配置 Tanium 数据同步 .....                           | 25        |
| 配置 CMDB 数据同步 .....                             | 25        |
| <b>为 IT Service Center 配置 Salesforce .....</b> | <b>26</b> |
| 分配 IT Service Center 权限 .....                  | 26        |
| 认识 IT Service Center 角色 .....                  | 26        |
| 添加 IT Service Center 用户 .....                  | 26        |
| 更新默认配置文件 .....                                 | 27        |
| 更新权限集 .....                                    | 27        |
| 在 Salesforce 中创建和分配用户权限 .....                  | 27        |
| IT Service Center 权限集 .....                    | 29        |
| IT Service Center 权限集组 .....                   | 30        |
| IT Service Center 用户 .....                     | 30        |
| IT Service Center 管理员 .....                    | 30        |
| IT Service Center 配置管理员 .....                  | 30        |
| 更新 Salesforce 配置 .....                         | 31        |
| 将记录类型分配到 Case Lightning 记录页面 .....             | 31        |
| 编辑工单 Lightning 记录页面以添加自定义 CI 详细信息 .....        | 31        |
| 将快速操作添加到工单页面以创建已知错误和服务知识 .....                 | 32        |
| 将按钮添加到工单页面以创建已知错误和服务知识 .....                   | 32        |
| 自定义资产页面布局 .....                                | 33        |
| 从资产页面布局中删除按钮 .....                             | 33        |
| 添加新配置项目按钮至资产列表视图页面 .....                       | 33        |
| 添加新配置项目按钮至资产搜索布局 .....                         | 33        |
| 为 Employee Concierge 创建事件工单类别 .....            | 33        |
| 添加工单类别选择列表值 .....                              | 34        |
| 向 Contact(联系人) 对象添加快捷操作 .....                  | 34        |
| 为事件工单类别添加自定义元数据类型 .....                        | 34        |
| 设置自动创建工单的电子邮件 .....                            | 35        |

---

|                                    |           |
|------------------------------------|-----------|
| 设置自定义 Apex 类 .....                 | 35        |
| 创建电子邮件服务 .....                     | 35        |
| 设置电子邮件地址 .....                     | 35        |
| 更多信息 .....                         | 36        |
| 为已知错误和服务知识创建发布工作流 .....            | 36        |
| (可选) 自定义里程碑、队列、分配规则和审批 .....       | 36        |
| <b>管理 IT Service Center .....</b>  | <b>38</b> |
| 查看和自定义 IT Agent 控制面板 .....         | 38        |
| 查看 IT Agent 控制面板 .....             | 38        |
| 自定义 IT Agent 控制面板 .....            | 38        |
| 更新变更管理设置 .....                     | 38        |
| 用户权限 .....                         | 39        |
| 自定义变更日历 .....                      | 39        |
| 自定义风险评分 .....                      | 39        |
| 管理 CMDB 配置项目 .....                 | 41        |
| 用户权限 .....                         | 41        |
| 查看配置项目 .....                       | 41        |
| 查看配置项目类 .....                      | 41        |
| 创建自定义配置项目 .....                    | 41        |
| (可选) 修改工单模板 .....                  | 42        |
| 自定义标准模板 .....                      | 42        |
| 创建自定义工单模板 .....                    | 42        |
| 设置默认模板 .....                       | 42        |
| (可选) 配置关联 .....                    | 43        |
| 通过流程实现 IT Service Center 自动化 ..... | 43        |
| 默认流程 .....                         | 43        |
| 流程操作 .....                         | 43        |
| 创建 IT Service Center .....         | 44        |
| 更多信息 .....                         | 44        |
| 查看日志消息 .....                       | 44        |

---

---

|                      |           |
|----------------------|-----------|
| 配置日志记录 .....         | 44        |
| 查看工单操作 .....         | 45        |
| 查看日志记录 .....         | 45        |
| 示例 .....             | 45        |
| <b>参考：工单布局 .....</b> | <b>46</b> |
| 事件 .....             | 46        |
| 重大事件 .....           | 47        |
| 变更 .....             | 48        |
| 问题 .....             | 49        |



# 关于此文档

本文档适用于版本 1.17.0。

要下载 IT Service Center 管理指南和用户指南，请参阅 [IT Service Center 文档](#)。

# IT Service Center 概述

通过 IT Service Center, 您可以将 IT 工单和任务整合到一个位置, 简化 IT 支持操作。

|                               |
|-------------------------------|
| 提供: Lightning Experience      |
| 提供: 企业版和无限版                   |
| IT Service Center 可作为附加许可证提供。 |

## 管理工单并采取行动

IT 专员可以部署常见操作, 无需离开 IT Service Center, 即可更快地解决支持工单。这些操作包括:

- 审查性能事件
- 终止进程
- 启动或停止系统服务
- 重新启动计算机
- 安装、更新或删除软件

例如, 如果用户打开需要软件更新的支持工单, IT 专员可以直接从 IT Service Center 点击几下鼠标, 即可将更新部署到用户的资产中。他们还可以创建将同一软件更新推送到其他资产的部署, 从而降低其他用户为同一问题打开重复工单的概率。

## 在 CMDB 中管理实时资产数据

将 Tanium 中的配置管理数据库 (CMDB) 与 IT Service Center 集成以管理和存储与 IT 服务相关的实时配置项目或组件。配置项目 (CI) 是交付 IT 服务所必须管理的组件。通过为 CI 定义中心数据来源, IT 专员和配置管理员可以改善服务管理、减少变更管理所花费的时间, 并改善审计、安全性和合规性。

### 配置项目

配置项目与资产相关联, 由 IT 管理, 用于 IT 服务。

配置项目可以是 Tanium 管理的 CI 或 Tanium 自定义 CI。Tanium 管理 CI 是已安装 Tanium 客户端的资产。有关 Tanium 管理的 CI 的信息来自 Tanium 中的 CMDB 服务。您可以在 Salesforce 中为未在 Tanium 中找到的其他 CI 创建 Tanium 自定义 CI, 这些 CI 会定期与 CMDB 同步。

### 配置项目类

配置项目类是来自 Tanium 的配置项目的预定义分类, 例如设备类型(笔记本电脑、服务器)。

## Tanium 即服务

通过 IT Service Center 与 Tanium as a Service (TaaS) 之间的连接，即可在最终用户计算机上执行操作。

Tanium 平台提供端点的可见性和控制。在 Tanium 中，端点是您可用于安装和运行 Tanium Client 客户端服务的任何计算机或服务器。为了响应您的标准或即席查询，Tanium 可以在几秒钟内发现和报告与端点相关的静态和动态实时数据。除了获取有关端点的数据外，您还可以部署操作来管理和保护您的环境。

IT Service Center 中的操作通过对 TaaS 的 API 调用运行，TaaS 包括 Tanium™ Discover、Tanium™ Deploy 和 Tanium™ Performance 模块。有关 Tanium 端点的特定数据作为资产对象存储在 Salesforce 中。要在 Salesforce 中查看有关 Tanium 管理端点的信息，您可以将其作为资产查看。

## Work.com 概述

IT Service Center 是 Work.com 解决方案套件的一部分。Work.com 是一个完整的员工体验平台，使得员工可在全球范围内随时随地工作。Work.com 构建在 Salesforce 平台之上，使员工无论在何处工作都能获得成功。

当您购买 IT Service Center 时，您还会获得员工工作区和员工服务。这些产品使员工能够打开发送给 IT Service Center 专员的工单。

### 关于员工工作区

通过员工工作区，为您的员工提供完整的体验，并改善员工生产力和协作。员工工作区为您的员工提供中心枢纽以及工具和资源以满足他们随时随地工作的需求。

更多信息

[Work.com 文档: 员工工作区](#)

### 关于员工服务

员工服务是员工工作区的扩展，包括一个可搜索的知识库和票证系统，以便员工在需要时找到解决方案并获取支持。

更多信息

[Work.com 文档: 员工服务](#)

## 支持的语言

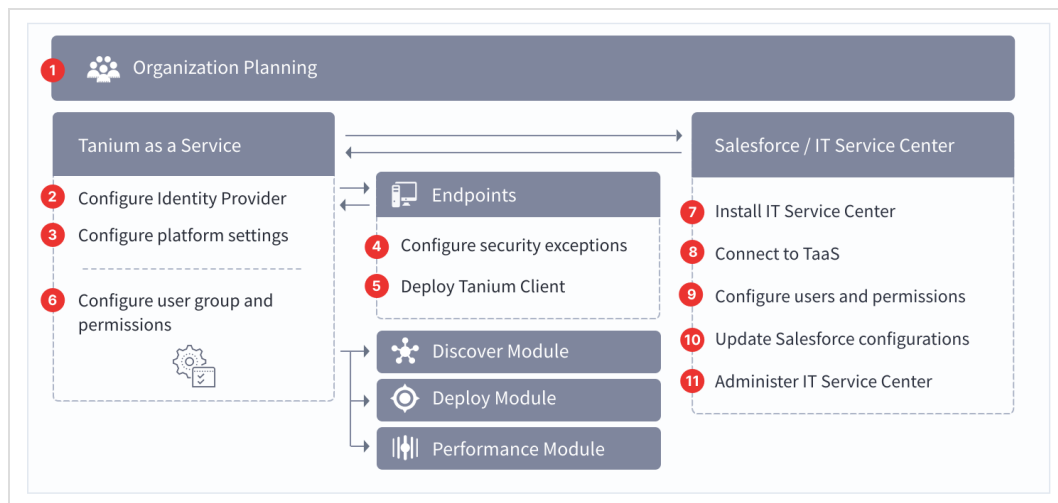
IT Service Center 用户界面将翻译成以下语言：

- 中文 - 简体: zh\_CN
- 中文 - 繁体: zh\_TW
- 荷兰语: nl
- 法语: fr
- 德语: de

- 意大利语: it
- 日语: ja
- 韩语: ko
- 葡萄牙语(巴西): pt\_BR
- 西班牙语: es

# 使用 IT Service Center 获得成功

遵循这些最佳实践，通过 IT Service Center 实现最大价值和成功。这些步骤对齐关键基准指标：平均解决时间 (MTTR)、SLA 合规率、自动解决的请求单和从请求单中执行的操作。



## 步骤 1: 提高组织效率

完成关键的组织管理步骤，以最大化 IT Service Center 价值。有关每个任务的更多信息，请参阅 [IT Service Center 用户指南](#)。

☐ 制定专门的变更管理流程。

☐ 在 RACI 图表中定义不同的角色和责任。

☐ 验证跨职能组织一致性。

☐ 跟踪运营指标。

## 步骤 2: 配置 Tanium as a Service 的身份提供程序

☐ 选择并配置 Tanium as a Service (TaaS) 的兼容 SAML 2.0 的身份提供商。请参阅 [第 15 页 配置 Tanium as a Service 的 SAML 身份提供程序](#)。

## 步骤 3: 配置 TaaS 平台设置

□ 配置平台设置。请参阅 [第 15 页 在 TaaS 中配置平台设置](#)。

## 步骤 4: 配置客户端安全例外

□ 配置客户端安全例外。请参阅 [第 16 页 配置客户端安全例外](#)。

## 步骤 5: 部署 Tanium Client( Tanium 客户端)

□ 将 Tanium 客户端安装到要通过 IT Service Center 管理的计算机。请参阅 [第 16 页 部署 Tanium Client\( Tanium 客户端\)](#)。

## 步骤 6: 在 Tanium 中配置用户组

□ 为 IT Service Center 的 ITSC Agent 用户配置 TaaS 中的用户组。请参阅 [第 16 页 配置 IT Service Center 用户组](#)。

## 步骤 7: 安装 IT Service Center

□ 使用 Work.com 安装程序安装并自动完成 IT Service Center 管理包的某些配置。请参阅 [第 18 页 安装 IT Service Center](#)。如果您从之前的版本升级，则需要其他手动步骤来更新页面布局。请参阅 [第 22 页 升级 IT Service Center](#)。

## 步骤 8: 将 IT Service Center 连接至 Tanium as a Service

□ 在 IT Service Center 中，连接到 Tanium as a Service (TaaS) 以提取信息，并通过您的 IT Service Center 组织在最终用户设备上进行操作。请参阅 [第 24 页 与 Tanium as a Service 连接](#)。

## 步骤 9: 在 Salesforce 中配置用户和权限

□ 管理 IT Service Center 配置，例如控制面板、更改设置和 CMDB 项目。请参阅 [第 26 页 分配 IT Service Center 权限](#)。

## 步骤 10: 更新 Salesforce 配置

□ 更新页面布局和 Lightning 记录页面，以支持 IT Service Center 的功能。请参阅 [第 31 页 更新 Salesforce 配置](#)。

□ 为已知错误和服务知识创建发布工作流。请参阅 [第 36 页 为已知错误和服务知识创建发布工作流](#)。

## 步骤 11: 管理 IT Service Center

□ 在控制板上跟踪 IT Service Center 指标。请参阅 [第 38 页 查看和自定义 IT Agent 控制面板](#)。

□ 更新变更管理设置，包括日历设置和风险评分计算。请参阅 [第 38 页 更新变更管理设置](#)。

□ 添加配置项目。默认情况下，配置项目是从托管在 TaaS 中的 CMDB 服务导入的，但您可以添加其他在 Salesforce 和 CMDB 之间同步的配置项目。请参阅 [第 41 页 管理 CMDB 配置项目](#)。

# 为 IT Service Center 配置 Tanium

欢迎电子邮件中包含有关 Tanium as a Service (TaaS) 的初始管理员用户的详细信息。要使用 IT Service Center, 请为 TaaS 实例配置身份提供程序, 为 IT 专员分配用户权限, 并在您要管理的计算机上安装 Tanium Client( Tanium 客户端)。

## 先决条件

- 购买 IT Service Center 时收到的 TaaS URL 和登录信息
- Salesforce 组织 URL
- IT 专员用户电子邮件地址列表(是与 IT Service Center 集成所必需的)

## 配置 Tanium as a Service 的 SAML 身份提供程序

您必须使用 TaaS 实例设置以下其中一个符合 SAML 2.0 的身份提供程序:

- [General](#)
- [OneLogin](#)
- [Auth0](#)
- [Configuring Azure AD for TaaS](#)
- [Configuring Okta for TaaS](#)
- [Configuring AD FS for TaaS](#)
- [Configuring Oracle Identity Cloud Service for TaaS](#)
- [Configuring PingFederate for TaaS](#)
- [Configuring Google Cloud Identity for TaaS](#)
- [Configuring Salesforce for TaaS](#)

更多信息

[Tanium as a Service 部署指南: 入门](#)

## 在 TaaS 中配置平台设置

启用从 Tanium 到 Salesforce 实例的连接。

1. 在 TaaS 实例(以管理员身份登录)中, 单击**管理 > 平台设置**。
2. 对于**受信任的身份验证来源**, 请输入您的 Salesforce ITSC URL org 地址(例如: `https://yoursite.lightning.force.com`)。如果您有多个环境, 您可以使用以逗号分隔的 URL 列表。



3. 单击 **Save**(保存)。

## 配置客户端安全例外

- 使用基于 TCP 的规则而不是基于应用程序身份的规则，配置防火墙策略以打开 Tanium 流量的端口 **17472** 和 **17486**。
- 在所有端点的端口 **17472** 和 **17486** 上配置开放通信，以便它们可以相互通信，而不是与 TaaS 进行通信。
- 在端点上配置任何安全软件的例外，例如防病毒工具，以防止工具扫描 Tanium 进程并干扰 Tanium 客户端活动。

## 部署 Tanium Client( Tanium 客户端)

要启用 IT Service Center 实例与您的端点通信，请在要管理的 Windows、Mac 和 Linux 系统上安装 Tanium Client( Tanium 客户端)。

尽管您可以稍后在配置过程中完成此步骤，但如果在未安装任何 Tanium 客户端的情况下继续配置步骤，则 TaaS 实例中将显示错误，IT Service Center 中不会显示任何资产。

要开始安装和部署 Tanium Client( Tanium 客户端)，请参阅 Tanium 文档。您可以使用任何软件部署工具来部署 Tanium 客户端，包括 Tanium。

如果您已经有一个用于软件部署的工具，请在初始部署 Tanium 客户端时使用该工具。

Tanium Client( Tanium 客户端) 已安装在资产上并向 TaaS 实例报告后，您可以从 IT Service Center 开始查看资产信息、管理性能并将软件部署到端点。

在部署了几个 Tanium 客户端后，您可以使用 Tanium Discover 查找非托管设备，并确定环境中是否还存在其他需要安装 Tanium 客户端的端点。有关详细信息，请参阅

要改进发现，请在继续配置之前将 Tanium 客户端部署到几个端点。

更多信息

[Tanium 客户端管理用户指南: 下载 Tanium 客户端](#)

[Tanium Discover 用户指南](#)

## 配置 IT Service Center 用户组

为 IT Service Center 的 ITSC Agent 用户配置 Tanium 中的用户组。有关创建用户组和分配用户的详细信息，请参阅 Tanium 文档。

您必须为来自 **Tanium** 的欢迎电子邮件中列为主要 **Tanium** 管理员用户名的用户的授予访问权限。主要 **Tanium** 管理员是在配置过程中创建的唯一用户。您可以使用此用户或其他委派的用户在 **Tanium** 中创建更多用户。

1. 在您的 **Tanium as a Service** 实例中，创建 **ITSC Agents** 用户组。
2. 将以下角色分配给用户组：
  1. API 网关用户
  2. Deploy 操作员
  3. Discover 操作员
  4. Interact 超级用户
  5. Performance 操作员
3. 将用户分配给 **ITSC Agents** 用户组。用户的电子邮件地址必须与 **IT Service Center** 的用户电子邮件地址相同。保存您的更改。

更多信息

[Tanium 控制台用户指南: 管理用户组](#)

## 配置 Tanium 权限

您可以在 **Tanium** 中设置权限，以便仅允许特定用户可访问计算机组、模块等。例如，如果用户尝试将软件部署到他们无权访问的计算机组中的计算机，则部署作业将失败。

有关 **Tanium** 权限的更多信息，请参阅 [Tanium Console 用户指南: RBAC 概述](#)。

## 配置 IT Service Center 的开发和 QA 实例

您可以配置多个 **Salesforce** 环境，用于连接到单个 **TaaS** 实例的开发和质量保证 (QA)。如果您设置多个 **Salesforce** 环境：

- 使用 **Tanium** 中的计算机组识别仅存在于开发和 QA 环境中的端点。有关更多信息，请参阅 [Tanium Console 用户指南: 管理计算机组](#)。
- 在 **Tanium** 中使用基于角色的访问控制 (RBAC) 来配置用户帐户，这些帐户只能对分配给开发和 QA 环境的端点执行操作。
- 为每个 **Salesforce** 组织使用不同的管理员帐户，以避免混淆。
- 在 **Dev** 和 **QA** 组织中进行测试，以确认预期功能，然后再转移至生产。

# 安装 IT Service Center

使用 Work.com 安装程序安装并自动完成 IT Service Center 管理包的某些配置。然后，按照提示完成手动的安装后设置步骤。

## 所需版本

|                               |
|-------------------------------|
| 提供: Lightning Experience      |
| 提供: 企业版和无限版                   |
| IT Service Center 可作为附加许可证提供。 |

## 用户权限

| 需要的用户权限     |         |
|-------------|---------|
| 要配置已安装的软件包: | 自定义应用程序 |

## 在您开始之前

- 在安装 IT Service Center 之前，请使用欢迎电子邮件中提供的管理凭据登录 Salesforce org URL。
- 必须为您的 Work.com 安装“员工工作区”和“员工服务”应用程序。有关详细信息，请参阅 [Salesforce 帮助: 设置员工工作区](#) 和 [Salesforce 帮助: 准备并安装“员工服务”](#)。
- 配置一个允许列表。如果您的组织或配置文件中存在任何 IP 地址限制，您可能需要在安装此软件包之前编辑您的设置。确认 Salesforce 安装程序的 IP 地址不在任何限制范围内，或将其添加到允许列表中：
  - 18.214.2.206
  - 3.89.46.237
  - 52.201.65.75
  - 52.2.53.142安装完成后，您可以从允许列表中删除这些 IP 地址。
- 运行安装前检查，确认所有必要部件都已安装，然后再继续。如果检查通过验证，请继续安装。

## 安装 IT Service Center 软件包

用于部署 IT Service Center 软件包的帐户将附加至 Salesforce 界面中创建/修改字段的管理员。

1. 在浏览器中导航到此 URL: <https://install.work.com/products/itsc>

您必须具有 IT Service Center 的附加许可证才能在您的组织中安装。

Salesforce 安装程序服务仅用于 IT Service Center 包的安装和初始配置。

2. 单击 **IT Service Center** 图块。
3. 单击 **Install and Configure IT Service Center**( 安装和配置 IT Service Center) 。如果您已安装 IT Service Center, 还可以选择**配置 IT Service Center**。
4. 单击 **Log In to Start Pre-Install Validation**( 登录以开始安装前验证) 。
5. 选择您的组织类型。输入您的 **Salesforce** 用户名和密码。
6. 单击 **Allow**( 允许) 以运行安装前验证。
7. 在 **Connected to Salesforce**( 已连接至 **Salesforce**) 框中, 确认您已登录到正确的组织。如果安装前验证失败, 请使用安装程序中的错误消息来排除故障并完成组织中的安装前要求。准备就绪后, 返回至安装程序 **URL** 并重试。
8. 查看安装程序在您的组织中执行的自定义操作的列表。

不要清除可选项目的建议设置。

| Steps                                                                          | Type                                                                                                |          |
|--------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|
| Enable Omni-Channel                                                            | Other                                                                                               | Required |
| Enable Entitlements for Case Milestones                                        | Other                                                                                               | Required |
| Enable Creation of List Settings                                               | Other                                                                                               | Required |
| Enable Translation Workbench                                                   | Other                                                                                               | Required |
| Add Case Status Picklist Values                                                | Other                                                                                               | Required |
| Add Case Origin Picklist Values                                                | Other                                                                                               | Required |
| Add Asset Status Picklist Values                                               | Other                                                                                               | Required |
| Install IT Service Center Managed Package                                      |  Managed Package | Required |
| Create IT Service Center Knowledge extensions                                  | Other                                                                                               | Required |
| Create IT Service Center Permission Sets and Permission Set Groups             | Other                                                                                               | Required |
| Deploy Case Layouts                                                            | Other                                                                                               | Required |
| Enable Path Assistant for Case                                                 | Other                                                                                               | Required |
| Deploy Case Management Queues and Change Approval Board (CAB) Approval Process | Other                                                                                               | Required |
| Grant access to IT Service Center Reports and Dashboards                       | Other                                                                                               | Optional |
| Run Migration Job                                                              | Other                                                                                               | Required |
| Add Case Template Type Picklist Values                                         | Other                                                                                               | Required |

9. 单击 **Install**(安装)。单击 **Confirm**(确认) 以接受使用条款。在安装期间，系统会为您的用户分配所需的 **IT Service Center** 应用程序管理员权限，以便配置和管理组织。
10. 在安装完成后，单击查看组织以返回到您的 **Salesforce** 实例。
11. 要验证安装，请在应用程序启动程序中查找 **IT Service Center**。
12. 如果您看到警告：当前用户身份验证令牌丢失，您可以忽略警告，并在配置 **TaaS** 连接时予以解决。

按照 **Salesforce Help**(**Salesforce 帮助**) 主题中的提示完成安装后配置。

**Salesforce** 安装程序服务提供英语、日语、法语、德语、西班牙语和荷兰语版本。

## 验证 IT Service Center 的安装和自动配置

在安装 **IT Service Center** 包时，请查看组织中的已自定义内容。要验证这些配置项目，请转到 **Salesforce** 组织中的**设置**。

| 安装步骤名称                           | 它的作用和验证步骤                                                                                       |
|----------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 启用全渠道                            | 启用 <b>Omni-Channel</b> (全渠道) 设置，以根据专员的技能集启用面向专员的工作项目路由。要验证是否已启用 <b>全渠道设置</b> ，请转到 <b>设置</b> 。   |
| 为工单里程碑启用权利                       | 使客户能够为工单里程碑设置 <b>SLA</b> ，例如最初响应或解决工单需要多长时间。<br><br>要验证里程碑是否已创建，请前往 <b>设置</b> 并查看 <b>里程碑</b> 。  |
| 启用创建列表设置                         | 在组织内创建列表设置。要进行验证，请转到 <b>设置 &gt; 管理 &gt; 数据 &gt; 方案设置</b> ，并验证是否启用了 <b>管理列表自定义设置类型</b> 。         |
| 启用翻译工作台                          | 在 <b>Salesforce</b> 中打开翻译工作台以启用翻译的 UI 内容。要进行验证，请转到 <b>设置 &gt; 用户界面 &gt; 翻译工作台 &gt; 翻译语言设置</b> 。 |
| 添加工单状态选择列表值                      | 为工单创建状态值。要进行验证，请转到对象管理员中的工单对象，查看 <b>字段&amp;关系</b> 并查看 <b>状态</b> 字段。<br><div>请勿更新这些选择列表值。</div>  |
| 添加工单初始选择列表值                      | 为工单对象添加初始选项。要进行验证，请转到对象管理员中的工单对象，查看 <b>字段&amp;关系</b> 并查看 <b>初始工单</b> 字段。                        |
| 添加资产状态选择列表值                      | 为资产对象添加状态选项。要进行验证，请转到对象管理员中的资产对象，查看 <b>字段&amp;关系</b> 并查看 <b>状态</b> 字段。                          |
| 安装 <b>IT Service Center</b> 管理包  | 安装 <b>IT Service Center</b> 包。                                                                  |
| 创建 <b>IT Service Center</b> 知识扩展 | 部署已知错误和服务知识记录类型，并部署 <b>IT Service Center</b> 知识权限集。                                             |

| 安装步骤名称                                                                                               | 它的作用和验证步骤                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 创建 IT Service Center 权限集和权限集组                                                                        | <p>创建权限集，然后将其添加到 IT Service Center 的权限集组中。要使用这些权限，您必须手动将用户分配到权限集组。有关权限集组和权限集的列表，请参阅<a href="#">第 26 页 分配 IT Service Center 权限</a>。</p> <p>要验证已创建的权限和权限集组，请转到<b>设置</b>并查看<b>权限集</b>和<b>权限集组</b>。</p>                                                                                                                                                                                 |
| 部署工单布局                                                                                               | 为标准用户和管理员配置文件分配工单和资产紧凑布局和记录布局。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 为工单启用 Path Assistant(路径助理)                                                                           | 创建变更、事件、问题和请求工单记录类型的路径。要验证，请在 <b>设置</b> 中打开 <b>路径设置</b> ，并确认是否已为工单状态更改、工单状态事件、工单状态重大事件、工单状态问题和工单状态请求创建工单记录。                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 部署 Case Management Queues(工单管理队列)和 Change Approval Board (CAB) Approval Process (变更审批委员会 (CAB) 审批流程) | <ul style="list-style-type: none"> <li>创建以下队列，以便将记录进行优先级排序、分发和分配给共享工作负载的团队，以便进行变更审批 (CAB) 和工单管理。您必须为每个队列分配用户或组： <ul style="list-style-type: none"> <li>ITSC - 工单管理 - 默认</li> <li>ITSC - 工单管理 - 上报</li> <li>ITSC - 工单管理 CAB</li> </ul> </li> <li>创建 <b>ITSC - Change Approval</b>(ITSC - 变更审批) 流程。该流程围绕着审批变更工单类型，对业务流程进行定义。</li> </ul> <p>要验证队列是否已创建，请在<b>设置</b>中打开队列并确认队列是否已创建。</p> |
| (可选) 授予对 IT Service Center 报告和控制面板的访问权限                                                              | <p>创建 IT Agent 默认控制面板，其中包含以下报告：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ITSC - 过去 7 天的工单状态</li> <li>ITSC - 按状态和上报列出的工单</li> <li>ITSC - 按天 (30 天) 创建的工单</li> <li>ITSC - 平均解决时间</li> <li>ITSC - 按类型列出的待处理工单</li> <li>ITSC - 解决趋势</li> </ul>                                                                                                                                        |
| 运行迁移作业                                                                                               | 迁移配置更改以匹配当前的 IT Service Center 数据模型。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 添加工单模板选择列表值                                                                                          | 为工单模板对象添加选择列表选项。要验证，请转到 <b>对象管理员 &gt; 工单模板对象 &gt; 字段和关系</b> 。查看 <b>类</b> 字段。                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

# 升级 IT Service Center

## 在您开始之前

- 验证您用于执行升级的管理员用户是否已分配了 **IT Service Center 管理员** 权限集组以及 **知识用户** 功能许可证。

## 安装 IT Service Center

如果您已经在您的组织中安装了 IT Service Center，Work.com 安装程序也会执行升级。**运行迁移作业**步骤将根据升级需要对现有组织以进行更新。有关安装的更多信息，请参阅[第 18 页 安装 IT Service Center](#)。

## 升级 Tanium as a Service (TaaS)

TaaS 是一个全管理环境，因此不需要手动升级。Tanium Core 平台和产品会自动配置和维护，以便您可以专注于使用 Tanium 管理端点。

## 更新 1.6 至 1.17 的配置

升级 IT Service Center 时，页面布局不会自动更新。您还必须查看对用户权限和验证规则的更改。

有关此版本中工单页面布局的屏幕截图，请参阅[第 46 页 参考：工单布局](#)。

### 更新事件请求工单页面布局

编辑事件请求工单页面布局，以包含来自 IT Service Center 版本 1.17 的更新。

1. 在对象管理员下，转到 **工单 > 工单页面布局 > ITSC - 事件请求布局**。
2. 移除 **新建问题** 快速操作。
3. 删除 **更改记录类型** 和 **查看工单层级** 标准按钮。
4. 在 **工单信息** 部分，进行以下更新：
  1. 将 **资产** 字段替换为 **主要配置项目** 字段。
  2. 删除 **重大事件** 字段。
5. 在 **工单详情** 中，添加以下部分：
  1. 添加包含 **影响**、**手动优先级**、**紧急性** 和 **优先级** 字段的 **工单优先级** 部分。
6. 为 **文章** 和 **附件** 添加相关列表。

### 更新更改工单页面布局

编辑更改工单页面布局，以包含来自 IT Service Center 版本 1.17 的更新。

1. 在对象管理员下，转到**工单 > 工单页面布局 > ITSC - 更改布局**。
2. 删除**更改记录类型**和**查看工单层级**标准按钮。
3. 在**更改信息**部分，进行以下更新：
  1. 将**主题**和**描述**字段设为**必填**。
4. 在**工单详情**中，添加以下部分：
  1. 在**风险评估**部分下添加**工单优先级**部分，其中包含**影响**、**手动优先级**、**紧急性**和**优先级**字段。
5. 为**文章**和**附件**添加相关列表。

## 更新问题工单页面布局

编辑问题工单页面布局，以包含来自 IT Service Center 版本 1.17 的更新。

1. 在对象管理员下，转到**工单 > 工单页面布局 > ITSC - 问题布局**。
2. 移除**新建问题**快速操作。
3. 删除**更改记录类型**和**查看工单层级**标准按钮。
4. 在**问题信息**部分，进行以下更新：
  1. 将**资产**字段替换为**主要配置项目**字段。
  2. 将**主题**和**描述**字段设为**必填**。
  3. 将**类别**字段移至**子类别**字段的正上方。
5. 在**工单详情**中，添加以下部分：
  1. 添加包含**已知错误**字段的**已知错误详细信息**部分。
  2. 添加包含**影响**、**手动优先级**、**紧急性**和**优先级**字段的**工单优先级**部分。
6. 为**文章**和**附件**添加相关列表。

## 停用 Status\_Closed( 状态\_已关闭) 验证规则

不再使用 **Status\_Closed** 验证规则，如果该规则处于启用状态，则阻止关联工单自动关闭。

1. 在对象管理员下，转到**工单 > 验证规则**。
2. 编辑 **Status\_Closed** 验证规则以删除**启用的**设置。

## 更新更改工单状态

如果您有任何处于**已拒绝**状态的更改工单，请更新工单以将其置于**已拒绝**状态。此版本中的状态名称已更改。

## 查看并分配用户权限

IT Service Center 2.17 引入了更改管理员和 CMDB 管理员角色。有关 IT Service Center 权限的更多信息，请参阅[第 26 页 分配 IT Service Center 权限](#)。



# 与 Tanium as a Service 连接

连接到 Tanium as a Service (TaaS) 以提取信息，并通过您的 IT Service Center 组织在最终用户设备上进行操作。

## 将 TaaS 添加为远程站点

远程站点是组织可以从 [salesforce.com](https://salesforce.com) 调用的 Web 地址列表。

1. 在 **Setup**(设置) 中，在 **Quick Find**(快速查找) 框中输入 **remote**(远程)，然后选择 **Remote Site Settings**(远程站点设置)。
2. 单击 **New Remote Site**(新建远程站点)。
3. 对于 Remote Site UR(远程站点 URL)，请输入 TaaS 实例的主 URL。(示例：<https://dev.cloud.tanium.com>) 单击 **保存**。
4. 使用 TaaS 实例的 API URL 添加另一个远程站点。(示例：<https://dev-api.cloud.tanium.com>) 单击 **保存**。

## 从 Salesforce 连接到 TaaS

将 Salesforce 连接到您的 TaaS 实例，以便 IT 专员可以对端点执行直接操作。

1. 从 **App Launcher**(应用程序启动器)，单击 **IT Service Center** 应用程序。
2. 在 **IT Service Center** 菜单中，单击 **Settings**(设置)。
3. 在 **Tanium Configuration**(Tanium 配置) 页面上，输入您的 **Tanium URL**，即已配置的 Tanium as a Service 实例的 URL。您不需要自定义 API URL。单击 **Save**(保存)。

## 验证服务用户

服务用户运行后台进程。当您购买 IT Service Center 时，将提供此 TaaS 用户 ID 和密码。授权服务用户后，将自动续期授权。

1. 从 IT Service Center 菜单中，转到 **Settings**(设置)。
2. 单击 **Initiate Service User Auth Flow**(发起服务用户验证流程)。
3. 在弹出的页面中，单击 **Authorize**(授权)。
4. **Service User Authorization**(服务用户授权) 下的到期日期已更新。

## 验证当前用户

每个 IT Service Center 用户必须使用 TaaS 验证其用户 ID，才能获得在 IT Service Center 中查看和操作资产的权限。

如果您没有登录 30 天或以上，则必须重复这些步骤。

1. 从 IT Service Center 菜单中，转到 **Settings**( 设置)。
2. 单击 **Initiate Current User Auth Flow**( 发起当前用户授权流程)。
3. 在弹出的页面中，单击 **Authorize**( 授权)。
4. **Current User Authorization**( 当前用户授权) 下的到期日期已更新。

## 配置 Tanium 数据同步

Tanium 作业计划确定同步来自 Tanium 的数据的频率。活动目录 (AD) 查询会更新资产的主要所有者详细信息。

要配置作业时间表和 AD 查询，请从 IT Service Center 菜单中转至 **Settings**( 设置)，然后单击 **Tanium**。您可以更改每个作业的频率，频率最低为每 24 小时一次。

### 刷新资产数据

更新来自 Tanium 中最新可用数据的资产对象的字段。

### 更新活动资产

更新当前在线的资产字段。

### 同步 Tanium 操作状态

更新已对资产执行的 Tanium 操作的状态，例如部署软件或终止进程。

### 刷新服务和当前用户令牌

更新用于当前用户和服务用户身份验证的令牌。

### 主要所有权( Active Directory 查询)

更新资产对象的主要所有者详细信息。默认禁用。

## 配置 CMDB 数据同步

配置同步 Tanium 中 CMDB 数据的作业。“发现”作业将同步 Tanium as a Service 中的 CMDB 数据。“刷新”作业将 CMDB 数据作为 Salesforce 对象拉入 IT Service Center。

1. 在 IT Service Center 菜单中，转到 **Settings**( 设置)。单击 **CMDB**。
2. 初始化内部 Tanium 发现进程。单击**开始发现**。
3. 默认情况下，Tanium 的 CMDB 数据每 12 小时刷新一次到 IT Service Center 中。此作业导入 Tanium 的 CMDB 数据，并从 Salesforce 对象移除任何过期数据。若要立即运行，请点击**立即运行**。

# 为 IT Service Center 配置 Salesforce

设置与 Tanium as a Service 的连接，配置用户并设置电子邮件。

## 分配 IT Service Center 权限

权限控制着用户查看和操作的内容。当您安装 IT Service Center 程序包时，系统会自动创建工作场所权限，但您必须手动为用户分配相应的权限。

### 认识 IT Service Center 角色

IT Service Center 程序包包括我们为 Work.com orgs 推荐的角色权限集。

#### IT Service Center 管理员

IT Service Center 管理员管理 IT Service Center 设置，包括到 Tanium as a Service (TaaS) 的连接。

#### IT 专员

IT 专员管理工单、查看资产和 Tanium 自定义 CI、控制性能事件并部署软件。

#### 变更管理员

变更管理员控制变更日历和风险设置、创建变更管理规则，并将事件添加到变更日历。

#### CMDB 管理员

CMDB 管理员控制 CMDB 操作、编辑 CMDB 设置、运行数据导入作业以及创建 Tanium 自定义 CI。

#### CMDB 管理员

CMDB 管理员创建 Tanium 自定义 CI。

#### 员工

员工创建由 IT 专员解决的工单。

### 添加 IT Service Center 用户

默认情况下，您的 Salesforce org 和 Tanium as a Service 都有一个管理员用户。如果要添加用户，您必须同时在 Salesforce 和 Tanium 中创建用户。

Tanium 中的 **User ID**(用户 ID) 必须与 Salesforce 中的用户 **Email**(电子邮件) 字段匹配。要在 Tanium 中创建用户，请参阅 [第 15 页 为 IT Service Center 配置 Tanium](#)。

## 更新默认配置文件

要防止将 CI 项目与 CMDB 同步时出现问题，请从您正用于 IT Service Center 的配置文件中移除对资产对象的访问权限。选择要修改的配置文件，然后将更新的配置文件分配给您的 IT Service Center 用户：

- 如果您正在使用员工服务，请使用 IT 专员配置文件，该配置文件对资产对象没有编辑访问权限。
- 编辑默认配置文件并删除对资产对象的访问权限。
- 如果要保留默认配置文件，可以复制默认配置文件并删除对资产对象的访问权限。

使用 IT Service Center 权限集组授予对 IT Service Center 资产记录类型的访问权限。如果您需要访问其他自定义资产记录类型，请使用自定义权限集来授予对自定义记录类型的访问权限。

## 更新权限集

如果您有员工服务，则建议配置编辑 IT Service Center 应用程序用户权限集，以便从选定记录类型中删除 IT，确保用户为 IT Service Center 创建适当的记录类型。

## 在 SALESFORCE 中创建和分配用户权限

在 Salesforce 中创建用户。使用 **Email**(电子邮件) 字段中的值，获取您在 Tanium as a Service 中创建的用户名。

下表提供了要分配给用户的权限集、权限集组、许可证和配置文件。如果您使用权限集组来分配权限，则不要同时应用权限集。

| 角色                    | 用户许可证      | 功能许可证                                                                  | 配置文件 | 权限集许可证                                                                    | 权限集                                                                                                                                                                                                                                              | 权限集组                                                                                                      |
|-----------------------|------------|------------------------------------------------------------------------|------|---------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| IT Service Center 管理员 | Salesforce | <ul style="list-style-type: none"><li>• 服务云用户</li><li>• 知识用户</li></ul> | 任何   | <ul style="list-style-type: none"><li>• 员工工作区和服务</li><li>• 员工体验</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>• 更改日历基本访问权限</li><li>• 更改日历管理员访问权限</li><li>• 更改日历写入访问权限</li><li>• IT Service Center 应用程序管理员</li><li>• IT Service Center 应用程序用户</li><li>• IT Service Center 知识</li><li>• IT Service Center 标准现场访问</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>• IT Service Center 管理员</li><li>• IT Service Center 配置管理员</li></ul> |

| 角色                   | 用户许可证      | 功能许可证                                                                     | 配置文件 | 权限集许可证                                                                       | 权限集                                                                                                                                                                                                                                                      | 权限集组                                                                                                         |
|----------------------|------------|---------------------------------------------------------------------------|------|------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| IT Service Center 专员 | Salesforce | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 服务云用户</li> <li>• 知识用户</li> </ul> | 任何   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 员工工作区和服务</li> <li>• 员工体验</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 更改日历基本访问权限</li> <li>• IT Service Center 应用程序用户</li> <li>• IT Service Center 标准现场访问</li> <li>• IT Service Center 知识</li> </ul>                                                                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• IT Service Center 用户</li> </ul>                                     |
| 变更管理员                | Salesforce | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 服务云用户</li> <li>• 知识用户</li> </ul> | 任何   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 员工工作区和服务</li> <li>• 员工体验</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 更改日历基本访问权限</li> <li>• 更改日历管理员访问权限</li> <li>• 更改日历写入访问权限</li> <li>• IT Service Center 应用程序管理员</li> <li>• IT Service Center 应用程序用户</li> <li>• IT Service Center 知识</li> <li>• IT Service Center 标准现场访问</li> </ul> |                                                                                                              |
| CMDB 管理员             | Salesforce | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 服务云用户</li> <li>• 知识用户</li> </ul> | 任何   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 员工工作区和服务</li> <li>• 员工体验</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• IT Service Center 应用程序管理员</li> <li>• IT Service Center 应用程序用户</li> <li>• IT Service Center 标准现场访问</li> <li>• IT Service Center 知识</li> </ul>                                                                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• IT Service Center 管理员</li> <li>• IT Service Center 配置管理员</li> </ul> |

| 角色       | 用户许可证         | 功能许可证                                                                     | 配置文件            | 权限集许可证                                                                                                  | 权限集                                                                                                                    | 权限集组                                                                                                        |
|----------|---------------|---------------------------------------------------------------------------|-----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| CMDB 管理员 | Salesforce    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 服务云用户</li> <li>• 知识用户</li> </ul> | 任何              | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 员工工作区和服务</li> <li>• 员工体验</li> </ul>                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>• ITSC 应用程序用户</li> <li>• ITSC 知识</li> <li>• IT Service Center 标准现场访问</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• IT Service Center 用户</li> <li>• IT Service Center 配置管理员</li> </ul> |
| 员工       | Salesforce 平台 |                                                                           | Salesforce 平台用户 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Force.com 的公司社区</li> <li>• 员工工作区和服务</li> <li>• 员工体验</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• IT Service Center 应用程序用户</li> <li>• IT Service Center 标准现场访问</li> </ul>       |                                                                                                             |

## IT Service Center 权限集

如果您遵循 IT Service Center 的建议设置流程，请确认您的组织中有这些权限集。

| 权限集名称                     | 描述                                                                                                                                                                            |
|---------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 更改日历管理员访问权限               | 编辑变更管理设置(日历和风险)，创建和编辑变更管理规则。                                                                                                                                                  |
| 更改日历基本访问权限                | 更改日历的读取访问权限。                                                                                                                                                                  |
| 更改日历写入访问权限                | 更改日历的写入访问权限。                                                                                                                                                                  |
| IT Service Center 应用程序管理员 | 在 IT Service Center 内完全编辑访问权限，包括服务设置。包含在 IT Service Center 程序包中。                                                                                                              |
| IT Service Center 应用程序用户  | 在 IT Service Center 中管理工单。无法创建或编辑资产。                                                                                                                                          |
| IT Service Center 配置管理员   | 编辑 CMDB 设置，运行 CMDB 作业，并创建 Tanium 自定义 CI。                                                                                                                                      |
| IT Service Center 知识      | <p>访问 IT Service Center 中的知识文章的字段。</p> <div> <p>对于预期行为，必须将<b>管理文章</b>权限添加到 <b>IT Service Center 知识</b>权限集。从权限集中，转到<b>应用程序权限</b>选项卡。在<b>知识管理</b>部分，选择<b>管理文章</b>权限。</p> </div> |

| 权限集名称                    | 描述         |
|--------------------------|------------|
| IT Service Center 标准现场访问 | 访问标准对象的字段。 |

如果您遵循推荐的安装和配置流程，这些权限集将自动组织到权限组中。将权限组指派给用户以授予他们所需的访问权限级别。

完成 IT Service Center 安装后，IT Service Center 应用程序管理员权限将分配给第一个管理员用户。

IT Service Center 程序包的权限更新被推送到 Tanium 推荐的权限集。对建议的权限集进行的任何自定义操作将在程序包更新时被删除。

## IT Service Center 权限组

您可以使用以下包含的权限组来提供用户访问权限。

### IT SERVICE CENTER 用户

包括以下权限集：

- 更改日历基本访问权限
- IT Service Center 应用程序用户
- IT Service Center 知识
- IT Service Center 标准现场访问

### IT SERVICE CENTER 管理员

包括以下权限集：

- 更改日历基本访问权限
- 更改日历管理员访问权限
- 更改日历写入访问权限
- IT Service Center 应用程序管理员
- IT Service Center 应用程序用户
- IT Service Center 配置管理员
- IT Service Center 知识
- IT Service Center 标准现场访问

### IT SERVICE CENTER 配置管理员

包括以下权限集：

- IT Service Center 配置管理员 (仅配置资产创建和读取访问权限)

# 更新 Salesforce 配置

## 将记录类型分配到 Case Lightning 记录页面

编辑工单页面布局，为变更、问题、事件和重大事件分配 IT Service Center 记录类型。

1. 从 **Setup**( 设置)，单击 **Object Manager**( 对象管理器)。
2. 单击 **Case**( 工单) 和 **Lightning Record Pages**( Lightning Record 页面)。您必须编辑以下各页面：  
要更新变更记录页面，请单击：**ITSC - Change Record Page**( ITSC - 变更记录页面)。  
要更新问题记录页面，请单击：**ITSC - Problem Record Page**( ITSC - 问题记录页面)。  
要更新事件记录页面，请单击：**ITSC - 事件请求记录页面**。  
要更新重大事件记录页面，请单击：**ITSC - 重大事件页面**。
3. 页面的 **Lightning App Builder**( Lightning 应用程序安装包) 加载后，单击 **Activation**( 激活) ...
4. 单击**应用程序、记录类型和配置文件**选项卡，然后单击**分配至应用程序、记录类型和配置文件**。
5. 选择 **IT Service Center**，然后点击 **Next**( 下一步)。
6. 为应用程序( 手机、桌面或两者) 选择一个形状系数。
7. 在 **Selected Record Types**( 所选记录类型) 页面上，选择相应的记录类型。  
如果您正在编辑 **ITSC - Change Record** ( ITSC - 变更记录页面)，请选择 **Change**( 变更)。  
如果您正在编辑 **ITSC - Problem Record Page**( ITSC - 问题记录页面)，请选择 **Problem**( 问题)。  
如果您正在编辑 **ITSC - 事件请求记录页面**，请选择**事件**。  
如果您正在编辑 **ITSC - 重大事件页面**，请选择**重大事件**。
8. 在 **Selected Profiles**( 所选配置文件) 页面上，选择 **Standard User**( 标准用户) 和 **System Administrator**( 系统管理员)。
9. 保存您的更改。

## 编辑工单 Lightning 记录页面以添加自定义 CI 详细信息

默认情况下，主要 CI 详情 Lightning Web 组件显示自定义配置项目的主要 CI 名称和主要 CI 联系人。您可以复制每种工单类型的 Lightning 记录页面，以显示自定义 CI 的资产详情。

如果您复制记录页面，IT Service Center 的未来升级不会影响这些复制的页面。升级后，您必须复制被复制记录页面的任何更新，或者从原始记录页面重新复制。

1. 在对象管理员下，打开工单对象，并复制 Lightning 记录页面。对所有 ITSC 记录页面重复这些步骤：
  1. ITSC - 变更记录页面
  2. ITSC - 事件请求记录页面
  3. ITSC - 重大事件页面
  4. ITSC - 问题记录页面
2. 在**主要 CI 详情**可扩展部分，添加**相关记录**组件。



3. 针对您添加的**相关记录**字段，编辑**查找**字段。将**首先查找**设置为**主要配置项目**，将**第二次查找**设置为**使用此资产**。

4. 将**相关记录**组件的组件可见性筛选器设置为：

a. 字段：**记录 > 主要配置项目 > 资产名称**

运算符：**不等于**

值：**空(留空)**

b. 字段：**记录 > 主要配置项目 > 资产记录类型 > 记录类型名称**(验证 API 名称等于开发人员名称)

操作员：**不等于**

值：**Tanium 管理的 CI**

5. 移除**主要 CI 详情 Lightning web** 组件。保存您的更改，并对其他工单类型重复这些步骤。

## 将快速操作添加到工单页面以创建已知错误和服务知识

使用这些步骤将已知错误和服务知识的快速操作添加到工单页面布局中。对 **ITSC - 问题布局**、**ITSC - 事件请求布局**、**ITSC - 重大事件布局**和 **ITSC - 更改布局**页面布局重复这些步骤。

使用这些快速操作可避免重复升级过程中不会更新的页面布局。如果您仍要添加按钮，请参阅[第 32 页 将按钮添加到工单页面以创建已知错误和服务知识](#)。

1. 在对象管理员下，打开工单对象，并编辑要更新的页面布局。例如，通过编辑 **ITSC - 问题布局**页面布局，将快速操作添加到问题工单中。
2. 添加已知错误和服务知识快速操作。在 **Salesforce Mobile** 和 **Lightning** 体验操作 部分，添加**创建已知错误**和**创建服务知识 Mobile** 和 **Lightning** 操作。

## 将按钮添加到工单页面以创建已知错误和服务知识

您可以在工单页面上创建已知错误和服务知识，并添加快速操作。如果要为这些操作设置按钮，则必须复制记录页面才能启用动态操作。有关动态操作的详细信息，请参阅[Salesforce 帮助：通过动态操作释放新的灵活性](#)。

如果您复制记录页面，IT Service Center 的未来升级不会影响这些复制的页面。升级后，您必须复制被复制记录页面的任何更新，或者从原始记录页面重新复制。

1. 修改问题记录页面以添加已知错误和服务知识按钮。
  - a. 在 **Lightning** 应用生成器中复制 **ITSC - 问题记录**页面。
  - b. 在**重点**面板中启用动态操作。
  - c. 添加**创建已知错误**和**创建服务知识**按钮。

2. 修改其他 ITSC 记录页面以添加服务知识按钮。

- a. 在 Lightning 应用生成器中复制 **ITSC - 变更记录页面**、**ITSC - 事件请求记录页面**和 **ITSC 重大事件页面**。
- b. 在**重点面板**中启用动态操作。
- c. 添加**创建服务知识**按钮。

## 自定义资产页面布局

将**新建配置项目**按钮添加到资产对象的默认搜索布局中。默认情况下，IT Service Center 中的资产页面包含可能不适用于 IT 使用的资产对象的字段。您可以从“资产”页面布局中移除这些额外字段。请参阅 [Salesforce 帮助: 页面布局](#)和 [Salesforce 帮助: 编辑标准对象的页面布局](#)。

从资产页面布局中删除按钮

要避免 CMDB 同步出现问题，必须删除**复制**和**更改记录类型**按钮。

1. 在资产对象中，编辑**资产布局**页面布局。
2. 在 **Salesforce Mobile 和 Lightning 体验操作**和**标准按钮**部分，移除以下按钮：**复制**、**查看资产层级**、**变更记录类型**、**新建联系人**、**新建潜在客户**以及任何其他不适用于 IT Service Center 使用的字段或按钮。

添加新配置项目按钮至资产列表视图页面

修改资产对象的默认搜索以添加**新建配置项目**按钮。

1. 在资产对象的 **Salesforce 经典**搜索布局部分，编辑**列表视图**搜索布局。
2. 在**自定义按钮**部分，添加**新建配置项目**按钮。
3. (可选) 删除**新建**按钮以防止创建非 IT Service Center 资产。

添加新配置项目按钮至资产搜索布局

1. 在资产对象的**搜索布局**部分，编辑**列表视图**搜索布局。
2. 在**自定义按钮**部分，添加**新建配置项目**按钮。
3. (可选) 删除**新建**按钮以防止创建非 IT Service Center 资产。

## 为 Employee Concierge 创建事件工单类别

添加事件的工单类别，以在 Employee Concierge 创建事件工单类型。将此事件工单类型用于所有发送至 IT Service Center 的工单。

## 添加工单类别选择列表值

Para permitir que los usuarios de Employee Concierge creen incidentes en el Centro de servicios de TI, agregue un valor de **incidente** al campo personalizado Categoría de ticket en el objeto Caso. 您还可以停用现有 **IT** 值，以便 Employee Concierge 用户默认创建事件。

1. 从 **Setup**( 设置)，单击 **Object Manager**( 对象管理器)。
2. 单击**工单**，然后单击**字段和关系**。
3. 搜索并选择 **Ticket Category**( 工单类别)。
4. 在 **Values**( 值) 部分，单击 **New**( 新建)。
5. 将标签创建为 **Incident**( 事件)，将 API 名称创建为 **Incident**( 事件)。
6. 保存您的更改。
7. 停用选择列表中的现有 **IT** 值。在 **Action**( 操作) 列中，单击 **Deactivate**( 停用)。

## 向 **Contact**( 联系人) 对象添加快捷操作

1. 从 **Setup**( 设置)，单击 **Object Manager**( 对象管理器)。
2. 单击 **Contact**( 联系人) 和 **Buttons, Links, and Actions**( 按钮、链接和操作)。
3. 单击包含**新事件**的行。该行还将 **ITSCNewIncident** 列为**名称**。
4. 单击**编辑布局**
5. 使用“快速查找”搜索**工单类别**字段。
6. 将**工单类别**拖放到表单中。

将该字段置于表单中的**类别**字段上方。

7. 单击 **Save**( 保存)。

## 为事件工单类别添加自定义元数据类型

要将工单类别与相关操作相关联，请编辑自定义元数据类型。

1. 从 **Setup**( 设置)，使用 **Quick Find**( 快速查找) 来搜索并选择 **Custom Metadata Types**( 自定义元数据类型)。
2. 从表中，单击 **Ticket Category Definitions**( 工单类别定义)。
3. 单击 **Manage Ticket Category Configurations**( 管理工单类别配置)。单击 **New**( 新建)。

4. 使用下列字段值：

1. **Label( 标签)** : 事件
2. **Name( 名称)** : 事件
3. **Ticket Category Name( 工单类别名称)** : 事件
4. **Global Action Name( 全局操作名称)** : Contact.wkism\_\_ITSCNewIncident
5. **Is Active( 有效)** : 已启用

5. 保存您的更改。

## 设置自动创建工单的电子邮件

创建最终用户可以向其发送支持请求的电子邮件服务和地址。当电子邮件发送到此地址时，系统会自动创建工单。

### 设置自定义 Apex 类

1. 在设置应用程序中，转到 **自定义代码 > Apex 类** 页面。
2. 在按字母顺序排列的导航器栏中，单击 **E**。
3. 如果您没有看到 **EmailToCaseHandler** 类，请单击 **创建新视图**。对于 **查看名称** 和 **查看唯一名称**，请输入 **默认**。保存您的更改。确保默认值位于默认视图中。
4. 单击 **EmailToCaseHandler** 类以缓存值，使其可在其余配置步骤中进行选择。

### 创建电子邮件服务

1. 在 **Setup ( 设置)** 应用程序中，转到 **Email Services ( 电子邮件服务)** 页面。单击 **New Email Service( 新建电子邮件服务)**。
2. 输入服务名称。对于 **Apex Class( Apex 类)**，请选择 **EmailToCaseHandler**。
3. 若要限制您接收电子邮件的域或电子邮件地址，请在 **Accept Email From( 接受电子邮件发件人)** 字段中填写允许列表。
4. 如有必要，自定义其他字段以处理附件、标题和失败响应设置。
5. 单击 **Save( 保存)**。

### 设置电子邮件地址

1. 单击您创建的服务的名称，然后单击 **New Email Address( 新电子邮件地址)**。
2. 给该电子邮件地址提供您选择的名称。( 示例：IT\_Support)。
3. 在 **Email Address( 电子邮件地址)** 字段中输入 **ITSupport**。
4. 请核实是否已选中 **Active( 活跃)** 复选框。
5. 输入您公司的电子邮件域名。( 例如：company.org、my.company.org) 单击 **Save( 保存)**。

**Email Addresses**(电子邮件地址) 部分显示您刚刚创建的电子邮件地址。如果将电子邮件发送到此地址,则会自动创建 IT 工单。

更多信息

[Apex 开发者指南: Apex 电子邮件服务](#)

[使用代码增强 Salesforce: 电子邮件服务](#)

## 为已知错误和服务知识创建发布 workflow

您可以创建已知错误或服务知识文章来记录问题。文章附加到与问题关联的任何工单。默认情况下,这些知识文章处于草稿状态,因此只能由文章作者访问。要使所有 IT 专员和员工都能访问这些文章,请创建一个 workflow 和知识操作,以便在创建已知错误文章时自动发布这些文章。

1. 创建发布文章的知识操作。

更多信息: [Salesforce 帮助: 为知识创建 workflow 操作](#)

2. 创建一个当创建记录类型为已知错误或服务知识的知识文章时运行的 workflow 规则。

更多信息: [Salesforce 帮助: 文章的工作流程和审批](#)

3. 将 workflow 规则的操作设置为使用知识操作,以自动发布文章。

## (可选) 自定义里程碑、队列、分配规则和审批

要为您的 IT 工单管理定义更高级的 workflow,您可以在 **Service Cloud**(服务云) 中使用里程碑、队列和分配规则。

要自定义这些 workflow 的行为,请参阅 **Service Cloud**(服务云) 文档中的相关信息。

- 设置 **Milestones**(里程碑),它表示您的支持流程中必需的、时间依赖的步骤,例如第一个响应或工单解决时间。**Milestones**(里程碑) 将添加到权限流程,以确保专员正确及时地解决支持记录。

里程碑是服务等级协议 (SLA) 的 IT Service Center 名称。设置里程碑与定义 SLA 相同。

更多信息: [Service Cloud\(服务云\) 文档: 里程碑](#)

- 设置 **Queues**(队列),以便对共享工作负载的团队进行优先级排序、分发和分配记录。从列表视图访问队列。队列成员可以跳转进入,以拥有队列中的任何记录的所有权。以下队列由 **IT Service Center** 定义:

- 工单管理 - IT 默认
- 工单管理 - IT 上报
- 工单管理 CAB

更多信息: [Service Cloud\(服务云\) 文档: 设置队列](#)

- 设置 **Assignment Rules**(分配规则),以定义能确定如何处理线索或工单的条件。规则将线索和工单分配给指定的用户或队列。

更多信息: [Service Cloud\(服务云\) 文档: 设置分配规则](#)

- 编辑 **ITSC - Change Approval**(ITSC - 变更审批) 审批流程，以定义围绕解决变更工单的业务流程。**ITSC - Change Approval**(ITSC - 变更审批) 流程随 **IT Service Center** 一起提供，并默认使用。

更多信息: [Service Cloud\(服务云\) 文档: 设置审批流程](#)

# 管理 IT Service Center

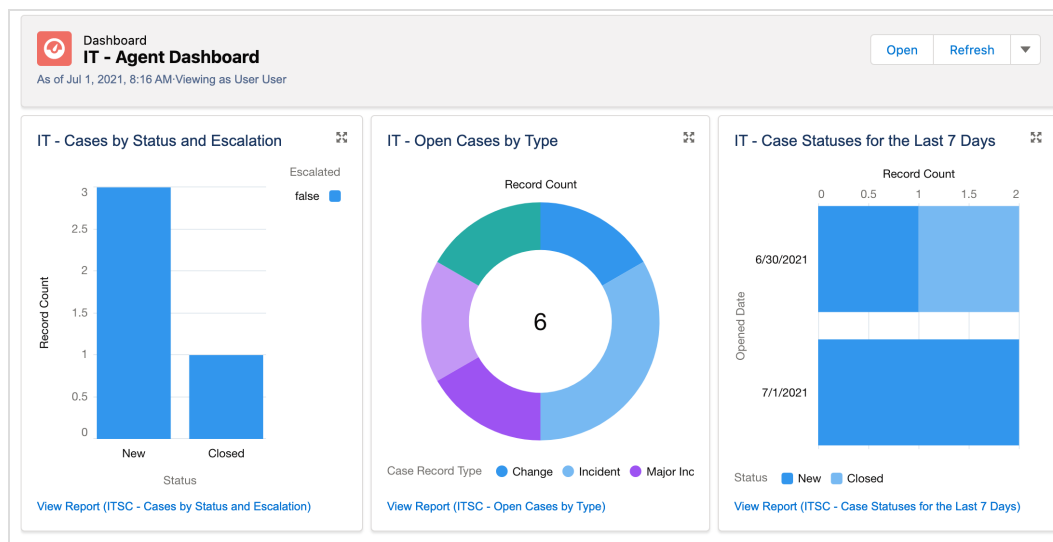
自定义 IT 专员如何使用 IT Service Center, 包括控制面板、变更日历和风险设置、CMDB 和工作流。

## 查看和自定义 IT Agent 控制面板

您可以自定义 IT agent 控制面板, 以包括能帮助您管理工作的报表。

### 查看 IT Agent 控制面板

打开 IT Service Center 时, 请查看主页上的 IT Agent 控制面板。



### 自定义 IT Agent 控制面板

您可以自定义 IT Agent 控制面板, 以包括不同的报告, 包括 IT Service Center 自带的默认报告。

1. 在主页上, 单击 **Open**( 打开) 以在其视图下打开控制面板。单击 **Edit**( 编辑) 。
2. 移动、编辑和自定义控制面板中的现有组件。要添加其他报告到控制面板, 请单击 **+Component**( + 组件) 。
3. 保存您的更改。

## 更新变更管理设置

您可以在变更日历中更新颜色和事件类型, 并配置如何计算变更工单的风险评分。

## 用户权限

| 需要的用户权限       |                                                                          |
|---------------|--------------------------------------------------------------------------|
| 要配置变更日历和风险设置： | IT Service Center 应用程序管理员、IT Service Center 应用程序用户、更改日历基本访问、更改日历管理员访问权限集 |

## 自定义变更日历

您可以自定义更改日历颜色，并添加自定义事件类型。

默认情况下，包含以下事件类型：

- 冻结：无法发生更改的计划时间。
  - 变更：附加到更改工单的更新。
  - 变更窗口：供更改发生的时间。
  - 中断：系统不可用的计划时间。
1. 在 IT Service Center 菜单中，单击 **设置**，然后单击 **变更管理** 选项卡。
  2. 更新每种事件类型的颜色，或添加事件类型到列表。
  3. 单击 **Save**(保存)。
  4. 要查看变更日历中的更新，请转到 IT Service Center 菜单，然后单击 **变更日历**。

## 自定义风险评分

变更工单的风险评分可以帮助变更管理员确定通过变更可能产生的潜在风险。

1. 在 IT Service Center 菜单中，单击 **设置**，然后单击 **变更管理** 选项卡。
2. 决定使用哪些字段来计算风险评分。列出的字段与更改工单相关联，并具有选择列表数据类型，用户在打开工单时从列表选择一个值。将计算中要包括的字段移到 **已选择** 列。



3. 定义您选择的每个字段值的风险评分。最终用户为这些字段选择的值相加，以确定风险评分。在此示例中，如果用户打开更改工单，并为 **SLA 违规** 选择**是**，为**类别**选择**数据库**，则相应的值 (1+5) 相加得到的风险评分为 **6**。此数字评分未显示在更改工单中。您必须为每个可能的评分值分配一个风险评分阈值。

Define risk scores for field values. ⓘ

SLA Violation

\* No

0

\* Yes

1

Category

\* Software

2

\* Hardware

3

\* Network

3

\* Database

5

\* Other

1

Define risk score thresholds. ⓘ

● High

5-6

● Medium

3-4

● Low

1-2

● None

Minimum Score

1

Maximum Score

6

Save

4. 定义风险评分阈值。您可以为每个阈值分配一个数字或范围。阈值是工单中显示的值，在本例中为**高**风险评分。

© 2021 Tanium Inc. 版权所有。保留所有权利

第 40 页

## 管理 CMDB 配置项目

配置项目 (CI) 是交付 IT 服务所必须管理的组件。默认情况下, CI 以计划间隔从托管于 TaaS 中的 CMDB 服务导入到 Salesforce。您还可以在 IT Service Center 中创建配置项目, 然后在 Salesforce 和 CMDB 之间同步。

用户权限

| 需要的用户权限  |                                |
|----------|--------------------------------|
| 要创建配置项目: | IT Service Center CMDB 管理员权限集组 |

对于此发行, 您可以在 IT Service Center 中创建和查看 CI。如果你要编辑 CI, 则从 CMDB 导入数据的同步进程将覆盖这些更改。在此问题解决之前, 请参阅[第 26 页 分配 IT Service Center 权限](#)以移除对默认配置文件中的资产对象的访问, 并分配权限集组以授予创建和读取访问权限, 但限制对资产对象的编辑、删除和修改权限。

### 查看配置项目

查看从 CMDB 导入的配置项目和您在 IT Service Center 中创建的任何自定义配置项目。

1. 在 IT Service Center 菜单中, 单击**资产**。
2. 打开**所有配置项目**列表视图。

### 查看配置项目类

配置项目类包含自定义字段, 并且从 Tanium 导入, 例如设备类型(笔记本电脑、服务器)。

1. 在 IT Service Center 菜单中, 单击**配置项目类**。
2. 打开**所有类**列表视图。

### 创建自定义配置项目

您可以在 IT Service Center 中添加导入到 CMDB 中的配置项目。这些配置项目按定义的时间间隔同步。要更新同步设置, 请参阅[第 25 页 配置 CMDB 数据同步](#)。

1. 在 IT Service Center 菜单中, 单击**资产**。
2. 单击**新建配置项目**。

如果您在“资产”页面上单击**新建**, 则将创建一个标准 Salesforce 资产对象。这种类型的资产不包括 CI 信息, 不与 Tanium 同步, 通常用于跟踪实体、非 IT 相关资产。要删除**新建**按钮, 请参阅[第 33 页 添加新配置项目按钮至资产列表视图页面](#)。

3. 为配置项目添加名称、描述和类。
4. 要为 CI 创建关系，请单击**添加关系**。选择关系类型(父/子、对等、安装位置等)、配置项目类和要添加的配置项目。保存您的更改。

如果在 CI 与 CMDB 同步后对其进行编辑，则更改将被下一个 CMDB 同步进程覆盖。

## (可选) 修改工单模板

IT Service Center 包括标准工单模板，用于定义在创建工单时显示哪些字段。使用工单模板有助于简化可重复工单的记录创建。使用标准模板，您可以调整字段的可见性，但不能添加或删除字段。要自定义字段，请创建自定义工单模板。

### 自定义标准模板

虽然无法修改标准模板，但您可以查看模板中包含的内容，并选择哪些字段可见。

1. 从 IT Service Center 菜单中，单击**工单模板 > template\_name**。
2. 对于每个项目，选择**可见**。
3. 要预览工单创建屏幕，请单击**预览**。要从模板创建测试工单，请单击**创建**。
4. 单击 **Save**(保存)。

### 创建自定义工单模板

您可以使用自定义工单模板自定义可重复工单，例如每月或每周更改工单。

1. 从 IT Service Center 菜单中，单击**工单模板 > 自定义 > 新建**。
2. 如果要从现有工单模板开始，请从**选择现有配置**中选择该模板，然后单击**复制配置**。
3. 提供工单模板名称，并从可用列表将字段添加到选定列表。
4. 对于每个项目，选择**可见**。
5. 要预览工单创建屏幕，请单击**预览**。
6. 要从模板创建工单，请单击**创建**。
7. 单击 **Save**(保存)。要在标准模板上将此自定义工单模板设置为默认，请将其添加为默认模板。

### 设置默认模板

使用自定义模板覆盖标准模板。您必须有自定义模板。您可以使用相同的自定义模板覆盖多个标准模板。

1. 从 IT Service Center 菜单中，单击**工单模板 > 默认 > 添加默认**。
2. 选择自定义模板和要覆盖的标准模板。单击 **Save**(保存)。

## (可选) 配置关联

您可以配置工单状态，在此过程中，用户可以关联工单和资产。例如，您可能希望禁用将资产与处于完整状态的工单(例如已关闭或已解决)关联的能力。

1. 在 **IT Service Center** 菜单中，单击 **Settings(设置)**。转到**通用**选项卡。
2. 要禁用工单或资产的关联，请将状态移至**禁用对象**列。
3. 保存您的更改。

## 通过流程实现 IT Service Center 自动化

使用流程根据一组条件自动执行特定的 IT 任务，例如部署软件包或软件。

### 默认流程

默认情况下，**IT Service Center** 包括以下流程。要编辑 **Setup(设置)** 中的流程，请在 **Quick Find(快速查找)** 框中输入 **flow** (流程)，然后选择 **Flows(流程)**。

#### ITSC - 自动关闭工单

在凌晨 12:00 触发的操作将关闭过去七天中已解决的所有事件和请求。

#### ITSC - 工单通知

当问题工单的状态发生变化时触发操作：发送电子邮件以通知用户相关的事件工单。

#### ITSC - 案例所有者已变更

保存事件或请求工单记录时触发的操作。如果工单的所有者已变更，则操作会将工单的状态设置为 **Transferred** (已转移)。

#### ITSC - 变更审批

保存并提交变更工单记录以供审批后运行的触发操作。

#### ITSC - 将案例设置至已知错误

当创建已知错误时触发操作：将问题工单状态更改为 **已知问题**。

#### ITSC - 分享备注

当事件状态更改为已解决时触发的操作：将已解决事件中的注释复制到关联的事件。

### 流程操作

在安装 **IT Service Center** 时，您可以使用以下流程操作创建流程：

### 将当前信息源复制到相关工单

将会话源注释复制到相关工单。

### 按用户查找主要资产

返回资产列表和基本信息，这些资产列表和基本信息将指定的电子邮件地址列为主要用户。

### 部署软件包

向资产部署 Tanium 软件包。此软件包通常包括脚本和在资产上运行的文件集，以作为 Tanium 操作。

### 管理软件部署

在指定的资产上安装、更新或删除软件包。

### 查询资产信息

返回所选资产的字段值。

### 查找适用的软件

确定可用于所选资产集的软件更新。

### 发送电子邮件至相关工单所有者

发送电子邮件给相关工单的所有者。

## 创建 IT Service Center

1. 从 Setup( 设置)，转到 **Process Automation( 流程自动化) > Flows( 流程) > New Flow( 新流程)**。
2. 选择要用于流程的触发器类型。出于测试目的，选择 **Autolaunched Flow (No Trigger) 【自动启动流( 无触发器) 】**。
3. 将操作拖到流程中。单击 **IT Service Center** 以查看可用操作。

## 更多信息

[实现业务流程自动化: 流程](#)

## 查看日志消息

查看 IT Service Center 的日志消息，包括工单中执行的操作。

## 配置日志记录

为防止收集过多日志，请设置一个保留和清理流程。

1. 在 IT Service Center 菜单中，转到 **Settings**( 设置)。单击**日志记录**。
2. 配置运行每日日志清理的时间，以及要保留的日志天数。如果日志时间超过日志保留设置，则在清理作业期间会将其删除。

## 查看工单操作

记录您可从工单中采取的下列操作：部署软件、重新启动资产、终止进程、启动或停止进程。

- 要查看对 IT Service Center 管理的所有资产执行的所有操作，请转到 IT Service Center 菜单，然后单击 **Case Actions**( 工单操作)。
- 要查看工单中的操作，请转到 **Recent Activity**( 最近活动) 窗格。

## 查看日志记录

要查看服务日志( 包括后台进程和计划作业的日志)，请转到 IT Service Center 菜单，然后单击 **Case Actions**( 工单操作)。

### 示例

使用**标题为**:EndpointToAssetTransformer.transformMergeMany 和**原因为**:找到多个具有相同 TaniumAssetId\_c 的资产的日志记录表明由于重复而在同步过程中跳过了自定义配置项目。

# 参考：工单布局

## 事件

ITSC - Incident Request Layout

Custom Console ComponentsMini Page LayoutMini Console ViewVideo TutorialHelp for this Page

SaveQuick SavePreview As...CancelUndoRedoLayout Properties

Fields

ButtonsQuick ActionsMobile & Lightning ActionsExpanded LookupsRelated ListsReport Charts

Quick FindField Name

|              |                |             |                    |               |                     |                |
|--------------|----------------|-------------|--------------------|---------------|---------------------|----------------|
| Section      | Benefits       | Case Number | Case Record Type   | Change Effort | Change Type         | Contact Mobile |
| Blank Space  | Business Hours | Case Origin | Case Source        | Change Impact | Closed When Created | Contact Name   |
| Account Name | Business Risks | Case Owner  | Category           | Change Owner  | Contact Email       | Contact Phone  |
| Asset        | CAB Note       | Case Reason | Change Description | Change Plan   | Contact Fax         | Created By     |

Case Sample

Highlights Panel

Contact NameSample Text

SubjectSample Text

ImpactSample Text

DescriptionSample Text

UrgencySample Text

Quick Actions in the Salesforce Classic

Publisher

PostFileMobile Smart ActionsThanksLinkPollQuestionNew Note

Salesforce Mobile and Lightning Experience

Actions

PostCreate Service KnowledgeFileNew TaskEscalationResolve CaseEditChange OwnerMerge CasesCloneDeleteSharingClose CasePrintable View

Case Detail

Standard Buttons

EditDeleteChange OwnerAcceptClose CaseCloneSharingSharing HierarchyPrintable ViewMerge Cases

Get Alerts

Custom Buttons

User Information

Contact NameSample Text

Primary Configuration ItemSample Text

CategorySample Text

Case OwnerSample Text

Service ProviderSample Text

SubcategorySample Text

Case Information

StatusSample Text

SubjectSample Text

Date/Time Opened7/21/2021, 11:31 AM

Case OriginSample Text

Case Description (Header not visible)

DescriptionSample Text

Case Diagnostics

DiagnosticsSample Text

Case Prioritization

ImpactSample Text

Manual priority

UrgencySample Text

PrioritySample Text

Resolution Information

Resolution TypeSample Text

Resolution DetailsSample Text

Miscellaneous

Web Emailsarah.sample@company.com

Custom Links (Header visible on detail only)

© 2021 Tanium Inc. 版权所有。保留所有权利

第 46 页

# 重大事件

ITSC - Major Incident Layout

Custom Console ComponentsMini Page LayoutMini Console ViewVideo TutorialHelp for this Page

SaveQuick SavePreview As...CancelUndoRedoLayout Properties

Fields

ButtonsQuick ActionsMobile & Lightning ActionsExpanded LookupsRelated ListsReport Charts

Quick FindField Name

|              |                |             |                    |               |                     |                |
|--------------|----------------|-------------|--------------------|---------------|---------------------|----------------|
| Section      | Benefits       | Case Number | Case Record Type   | Change Effort | Change Type         | Contact Mobile |
| Blank Space  | Business Hours | Case Origin | Case Source        | Change Impact | Closed When Created | Contact Name   |
| Account Name | Business Risks | Case Owner  | Category           | Change Owner  | Contact Email       | Contact Phone  |
| Asset        | CAB Note       | Case Reason | Change Description | Change Plan   | Contact Fax         | Created By     |

Case Sample

Highlights Panel

Customize the highlights panel for this page layout...

Quick Actions in the Salesforce Classic

Publisher

Actions in this section are currently inherited from the global publisher layout. You can [override the global publisher layout](#) to set a customized list of actions for the publisher on pages that use this layout.

Salesforce Mobile and Lightning Experience

Actions

PostCreate Service KnowledgeFileNew TaskEscalationResolve CaseEditChange Owner

Merge CasesCloneDeleteSharingClose CasePrintable View

Case Detail

Standard Buttons

EditDeleteChange OwnerAcceptClose CaseCloneSharingSharing HierarchyPrintable ViewMerge Cases

Start ConversationGet Alerts

Custom Buttons

Major Incident Details

★ Subject

★ Description

Impact Details

Sample Text  
Sample Text  
Sample Text

Reported Date Time

Reported By

Major Incident Manager

7/21/2021, 11:37 AM

Sample Text

Sample Text

Case Information

Case Owner

Service Provider

Category

Subcategory

Sample Text  
Sample Text  
Sample Text  
Sample Text

★ Status

Primary Configuration Item

Sample Text

Sample Text

Case Prioritization

★ Impact

Manual priority

Sample Text  
✓

Urgency

Priority

Sample Text

Sample Text

Resolution Information

Resolution Type

Resolution Details

Sample Text  
Sample Text

Salesforce Details

★ Contact Name

Case Origin

Sample Text  
Sample Text

Web Email

sarah.sample@company.com

Custom Links (Header visible on detail only)

© 2021 Tanium Inc. 版权所有。保留所有权利

第 47 页



# 变更

ITSC - Change Layout

Custom Console ComponentsMini Page LayoutMini Console ViewVideo TutorialHelp for this Page

SaveQuick SavePreview As...CancelUndoRedoLayout Properties

Fields

ButtonsQuick ActionsMobile & Lightning ActionsExpanded LookupsRelated ListsReport Charts

Quick FindField Name

|              |                |             |                    |               |                     |                |
|--------------|----------------|-------------|--------------------|---------------|---------------------|----------------|
| Section      | Benefits       | Case Number | Case Record Type   | Change Effort | Change Type         | Contact Mobile |
| Blank Space  | Business Hours | Case Origin | Case Source        | Change Impact | Closed When Created | Contact Name   |
| Account Name | Business Risks | Case Owner  | Category           | Change Owner  | Contact Email       | Contact Phone  |
| Asset        | CAB Note       | Case Reason | Change Description | Change Plan   | Contact Fax         | Created By     |

Case Sample

Highlights Panel

Contact NameSample Text

SubjectSample Text

DescriptionSample Text

Quick Actions in the Salesforce Classic

Publisher

Actions in this section are currently inherited from the global publisher layout. You can override the global publisher layout to set a customized list of actions for the publisher on pages that use this layout.

Salesforce Mobile and Lightning Experience

Actions

PostCreate Service KnowledgeFileNew TaskEditChange OwnerMerge CasesCloneDelete

SharingClose CasePrintable View

Case Detail

Standard Buttons

EditDeleteChange OwnerAcceptClose CaseCloneSharingSharing HierarchySubmit for Approval

Printable ViewMerge CasesGet Alerts

Custom Buttons

Change Information

Contact NameSample Text

Service ProviderSample Text

SubjectSample Text

DescriptionSample Text

StatusSample Text

SubcategorySample Text

CategorySample Text

Change Details

Case OwnerSample Text

Planned Start Date Time7/22/2021, 7:17 AM

Planned End Date Time7/22/2021, 7:17 AM

Change Details Extended (Header not visible)

Change DescriptionSample Text

CAB NoteSample Text

Execution

Rollback PlanSample Text

Test PlanSample Text

Deployment PlanSample Text

Risk Assessment

Change ImpactSample Text

Impact DetailsSample Text

Risk LevelSample Text

Risk DetailsSample Text

Case Prioritization

ImpactSample Text

Manual priority

Urgency

PrioritySample Text

Case Description (Header not visible)

Case Information

Date/Time Opened7/22/2021, 7:17 AM

Change TypeSample Text

Miscellaneous

Web Emailsarah.sample@company.com

Case OriginSample Text

Custom Links (Header visible on detail only)

# 问题

ITSC - Problem Layout

Custom Console ComponentsMini Page LayoutMini Console ViewVideo TutorialHelp for this Page

SaveQuick SavePreview As...CancelUndoRedoLayout Properties

Fields

ButtonsQuick ActionsMobile & Lightning ActionsExpanded LookupsRelated ListsReport Charts

Quick FindField Name\*

|              |                |             |                    |               |                     |                |
|--------------|----------------|-------------|--------------------|---------------|---------------------|----------------|
| Section      | Benefits       | Case Number | Case Record Type   | Change Effort | Change Type         | Contact Mobile |
| Blank Space  | Business Hours | Case Origin | Case Source        | Change Impact | Closed When Created | Contact Name   |
| Account Name | Business Risks | Case Owner  | Category           | Change Owner  | Contact Email       | Contact Phone  |
| Asset        | CAB Note       | Case Reason | Change Description | Change Plan   | Contact Fax         | Created By     |

Case Sample

Highlights Panel

Contact NameSample Text

SubjectSample Text

DescriptionSample Text

Quick Actions in the Salesforce Classic

Publisher

Actions in this section are currently inherited from the global publisher layout. You can [override the global publisher layout](#) to set a customized list of actions for the publisher on pages that use this layout.

Salesforce Mobile and Lightning Experience

Actions

PostCreate Known ErrorCreate Service KnowledgeFileNew TaskResolve CaseNew ChangeEdit

Change OwnerMerge CasesCloneDeleteSharingClose CasePrintable View

Case Detail

Standard Buttons

EditDeleteChange OwnerAcceptClose CaseCloneSharingSharing HierarchySubmit for Approval

Printable ViewMerge CasesGet Alerts

Custom Buttons

Problem Information

Contact NameStatusPrimary ConfigurationItemProblem ManagerSubjectDescription

Sample TextSample TextSample TextSample TextSample TextSample Text

Case OwnerService ProviderCategorySubcategoryDue Date

Sample TextSample TextSample TextSample Text7/21/2021, 11:59 AM

Problem Details

Workaround DetailsSymptomsDiagnosticsRoot CauseImpact DetailsRisk DetailsProblem Source

Sample TextSample TextSample TextSample TextSample TextSample TextSample Text

Case Prioritization

ImpactManual priority

Sample Text✓

UrgencyPriority

Sample TextSample Text

Known Error Details

Known Error

Sample Text

Resolution Information

Resolution TypeResolution Details

Sample TextSample Text

Miscellaneous

Case OriginWeb Email

Sample Textsarah.sample@company.com

Custom Links (Header visible on detail only)

# IT Service Center 用户指南

版本 1.17.0

2021 年 09 月 01 日

本文档中的信息可能随时更改，恕不另行通知。此外，本文档中提供的信息按“原样”提供，并且被认为是准确的，但提供时没有任何明示或暗示的保证，除非 **Tanium** 的客户销售条款和条件中另有规定。除非另有规定，**Tanium** 不承担任何责任，并且在任何情况下，**Tanium** 或其供应商均不对任何间接、特殊、后果性或附带性损害承担责任，包括但不限于由于使用或无法使用本文件而导致的利润损失、数据丢失或数据损坏(即使已向 **Tanium Inc.** 告知可能发生该等损害)。

本文档中使用的任何 IP 地址并非实际地址。本文档中包含的任何示例、命令显示输出、网络拓扑图和其他图仅作说明性目的之用。在说明性内容中使用实际 IP 地址是无意和巧合的。

请访问 <https://docs.tanium.com> 以获取最新的 **Tanium** 产品文档。

本文档可能提供对第三方提供的内容、产品(包括硬件和软件)和服务(“第三方项目”)的访问或信息。对于此类第三方项目，**Tanium Inc.** 及其附属公司 (i) 不对此类项目负责，并明确否认与此类第三方项目相关的所有保证和责任，(ii) 不对因您访问或使用此类第三方项目而产生的任何损失、成本或损害负责，除非您与 **Tanium** 之间的适用协议另有明确规定。

此外，本文档不要求或考虑将 **Tanium** 产品与任何特定第三方项目一起使用或组合，并且 **Tanium** 及其附属公司对任何此类组合引起的任何知识产权侵权不承担任何责任。您(而非 **Tanium**) 有责任确定任何第三方项目与 **Tanium** 产品的组合是否适当，且不会侵犯任何第三方知识产权。

**Tanium** 致力于实现最严格的无障碍标准，使与 **Tanium** 软件的互动更加直观，并缩短成功所需时间。为确保严格的无障碍标准，**Tanium** 遵守美国联邦法规，特别是 1998 年《康复法案》第 508 条。我们在产品开发过程中进行了多年的第三方无障碍性评估，最近于 2019 年 9 月完成了针对所有主要产品模块的 WCAG 2.1 / VPAT 2.3 标准的全面审核。作为针对任何客户或潜在客户的更大型解决方案规划流程的一部分，**Tanium** 可以逐个模块地提供任何 VPAT 报告。

随着新产品和功能的不断交付，**Tanium** 将进行测试，以识别在符合无障碍指南方面的潜在差距。鉴于问题的严重程度和变更的范围，**Tanium** 致力于尽最大努力快速解决任何差距(如可行)。这些目标被计入我们现有资源的功能和发布的持续交付计划。

**Tanium** 欢迎客户根据您的 **Tanium** 模块和辅助性技术要求，提出有关使解决方案易于访问的意见。无障碍要求对 **Tanium** 客户群体很重要，我们致力于将这些合规工作作为整体产品路线图的一部分进行优先实施。**Tanium** 对我们的进展和里程碑保持透明，并欢迎有关此项工作的任何进一步提问或讨论。请联系您的销售代表，发送电子邮件至 [support@tanium.com](mailto:support@tanium.com) 联系 **Tanium** 支持部门，或发送电子邮件至 [accessibility@tanium.com](mailto:accessibility@tanium.com) 进行进一步咨询。

**Tanium** 是 **Tanium, Inc.** 在美国和其他国家/地区的商标。所述第三方商标是其各自所有者的财产。

© 2021 **Tanium Inc.** 版权所有。保留所有权利。

# 目录

---

|                                            |           |
|--------------------------------------------|-----------|
| 关于此文档 .....                                | 6         |
| <b>IT Service Center 概述 .....</b>          | <b>7</b>  |
| 管理工单并采取行动 .....                            | 7         |
| 在 CMDB 中管理实时资产数据 .....                     | 7         |
| 配置项目 .....                                 | 7         |
| 配置项目类 .....                                | 7         |
| Tanium 即服务 .....                           | 8         |
| Work.com 概述 .....                          | 8         |
| 关于员工工作区 .....                              | 8         |
| 更多信息 .....                                 | 8         |
| 关于员工服务 .....                               | 8         |
| 更多信息 .....                                 | 8         |
| 支持的语言 .....                                | 8         |
| <b>提高组织效率 .....</b>                        | <b>10</b> |
| 战略规划 .....                                 | 10        |
| RACI 图表 .....                              | 10        |
| 组织协调 .....                                 | 11        |
| 运营指标 .....                                 | 11        |
| IT Service Center 事件管理和服务请求履行成熟度 .....     | 11        |
| 基准指标 .....                                 | 12        |
| <b>使用 Tanium as a Service 进行身份验证 .....</b> | <b>15</b> |
| <b>管理 IT 工单 .....</b>                      | <b>16</b> |
| 查看 IT Agent 控制面板 .....                     | 16        |
| 查看工单 .....                                 | 16        |
| 事件 .....                                   | 16        |
| 关于事件工单 .....                               | 17        |
| 重大事件 .....                                 | 17        |

---

---

|                   |    |
|-------------------|----|
| 关于重大事件工单 .....    | 17 |
| 创建重大事件 .....      | 17 |
| 问题 .....          | 17 |
| 关于问题工单 .....      | 18 |
| 创建已知错误或服务知识 ..... | 18 |
| 变更 .....          | 18 |
| 用户权限 .....        | 18 |
| 关于变更工单 .....      | 18 |
| 创建更改工单 .....      | 19 |
| 解决计划冲突 .....      | 19 |
| 评估风险 .....        | 19 |
| 管理变更日历 .....      | 19 |
| 查看变更日历 .....      | 19 |
| 将事件添加到变更日历 .....  | 19 |
| 配置变更管理规则 .....    | 19 |
| 请求 .....          | 20 |
| 关于请求工单 .....      | 20 |
| 创建请求 .....        | 20 |
| 更新工单 .....        | 20 |
| 更改工单所有者 .....     | 20 |
| 更改记录类型 .....      | 20 |
| 上报工单 .....        | 21 |
| 附加文件 .....        | 21 |
| 跟踪活动 .....        | 21 |
| 查看工单活动 .....      | 21 |
| 为工单添加注释 .....     | 21 |
| 关注工单更新 .....      | 21 |
| 跟踪相关工作 .....      | 21 |
| 展开范围详细信息 .....    | 22 |

---

---

|                                           |           |
|-------------------------------------------|-----------|
| 添加任务 .....                                | 22        |
| 添加关联 .....                                | 22        |
| 移除关联 .....                                | 22        |
| 解决工单 .....                                | 22        |
| 关闭工单和所有相关工单 .....                         | 23        |
| <b>管理配置项目 .....</b>                       | <b>24</b> |
| 查看工单的主要 CI 详细信息 .....                     | 24        |
| 查看所有资产 .....                              | 24        |
| <b>管理性能 .....</b>                         | <b>25</b> |
| 审查运行状况事件 .....                            | 25        |
| 重新启动操作系统 .....                            | 25        |
| 终止进程 .....                                | 26        |
| 管理系统服务 .....                              | 26        |
| <b>部署软件 .....</b>                         | <b>27</b> |
| 管理过时的软件 .....                             | 27        |
| 安装新软件 .....                               | 27        |
| 删除软件 .....                                | 27        |
| <b>通过流程实现 IT Service Center 自动化 .....</b> | <b>28</b> |
| 默认流程 .....                                | 28        |
| 流程操作 .....                                | 28        |
| 创建 IT Service Center .....                | 29        |
| 更多信息 .....                                | 29        |
| <b>最大化 IT Service Center 指标 .....</b>     | <b>30</b> |
| 平均解决时间 (MTTR) .....                       | 30        |
| SLA 合规率 .....                             | 30        |
| 工单已自动解决 .....                             | 31        |
| 从工单中执行的操作 .....                           | 31        |

# 关于此文档

本文档适用于版本 1.17.0。

要下载 IT Service Center 管理指南和用户指南，请参阅 [IT Service Center 文档](#)。



# IT Service Center 概述

通过 IT Service Center, 您可以将 IT 工单和任务整合到一个位置, 简化 IT 支持操作。

|                               |
|-------------------------------|
| 提供: Lightning Experience      |
| 提供: 企业版和无限版                   |
| IT Service Center 可作为附加许可证提供。 |

## 管理工单并采取行动

IT 专员可以部署常见操作, 无需离开 IT Service Center, 即可更快地解决支持工单。这些操作包括:

- 审查性能事件
- 终止进程
- 启动或停止系统服务
- 重新启动计算机
- 安装、更新或删除软件

例如, 如果用户打开需要软件更新的支持工单, IT 专员可以直接从 IT Service Center 点击几下鼠标, 即可将更新部署到用户的资产中。他们还可以创建将同一软件更新推送到其他资产的部署, 从而降低其他用户为同一问题打开重复工单的概率。

## 在 CMDB 中管理实时资产数据

将 Tanium 中的配置管理数据库 (CMDB) 与 IT Service Center 集成以管理和存储与 IT 服务相关的实时配置项目或组件。配置项目 (CI) 是交付 IT 服务所必须管理的组件。通过为 CI 定义中心数据来源, IT 专员和配置管理员可以改善服务管理、减少变更管理所花费的时间, 并改善审计、安全性和合规性。

### 配置项目

配置项目与资产相关联, 由 IT 管理, 用于 IT 服务。

配置项目可以是 Tanium 管理的 CI 或 Tanium 自定义 CI。Tanium 管理 CI 是已安装 Tanium 客户端的资产。有关 Tanium 管理的 CI 的信息来自 Tanium 中的 CMDB 服务。您可以在 Salesforce 中为未在 Tanium 中找到的其他 CI 创建 Tanium 自定义 CI, 这些 CI 会定期与 CMDB 同步。

### 配置项目类

配置项目类是来自 Tanium 的配置项目的预定义分类, 例如设备类型(笔记本电脑、服务器)。

## Tanium 即服务

通过 IT Service Center 与 Tanium as a Service (TaaS) 之间的连接，即可在最终用户计算机上执行操作。

Tanium 平台提供端点的可见性和控制。在 Tanium 中，端点是您可用于安装和运行 Tanium Client 客户端服务的任何计算机或服务器。为了响应您的标准或即席查询，Tanium 可以在几秒钟内发现和报告与端点相关的静态和动态实时数据。除了获取有关端点的数据外，您还可以部署操作来管理和保护您的环境。

IT Service Center 中的操作通过对 TaaS 的 API 调用运行，TaaS 包括 Tanium™ Discover、Tanium™ Deploy 和 Tanium™ Performance 模块。有关 Tanium 端点的特定数据作为资产对象存储在 Salesforce 中。要在 Salesforce 中查看有关 Tanium 管理端点的信息，您可以将其作为资产查看。

## Work.com 概述

IT Service Center 是 Work.com 解决方案套件的一部分。Work.com 是一个完整的员工体验平台，使得员工可在全球范围内随时随地工作。Work.com 构建在 Salesforce 平台之上，使员工无论在何处工作都能获得成功。

当您购买 IT Service Center 时，您还会获得员工工作区和员工服务。这些产品使员工能够打开发送给 IT Service Center 专员的工单。

### 关于员工工作区

通过员工工作区，为您的员工提供完整的体验，并改善员工生产力和协作。员工工作区为您的员工提供中心枢纽以及工具和资源以满足他们随时随地工作的需求。

更多信息

[Work.com 文档: 员工工作区](#)

### 关于员工服务

员工服务是员工工作区的扩展，包括一个可搜索的知识库和票证系统，以便员工在需要时找到解决方案并获取支持。

更多信息

[Work.com 文档: 员工服务](#)

## 支持的语言

IT Service Center 用户界面将翻译成以下语言：

- 中文 - 简体: zh\_CN
- 中文 - 繁体: zh\_TW
- 荷兰语: nl
- 法语: fr
- 德语: de

- 意大利语: it
- 日语: ja
- 韩语: ko
- 葡萄牙语(巴西): pt\_BR
- 西班牙语: es

# 提高组织效率

通过 IT Service Center 实现价值最大化的四个关键组织治理步骤如下：

- 使战略规划与业务目标保持一致。请参阅[第 10 页 战略规划](#)。
- 定义不同的角色和责任。请参阅[第 10 页 RACI 图表](#)。
- 跟踪运营成熟度。请参阅[第 11 页 运营指标](#)。
- 验证跨职能协调。请参阅[第 11 页 组织协调](#)。

## 战略规划

制定战略路线图，使 IT Service Center 成为您组织内所有 IT 服务管理 (ITSM) 和员工体验活动的核心单一真实数据源。这些活动应与业务目标保持一致，并得到主要利益相关者的认同。这些活动包括但不限于：

- 在服务台和所有解决者团队之间，更新服务水平协议 (SLA)，并使活动与 ITSM 活动的关键资源(在 IT Service Center 称为“里程碑”)保持一致。
- 在服务台内外协调关键事件管理工作流程。
- 识别出需要访问和培训的关键人员，以及培训任何新入职者的持续机制。
- 提供并定期重新评估您的 IT Service Center 计划的结构，以确定其是否符合组织目标和任何改进机会。流程和治理差距可能导致级联问题。
- 确定报告要求，包括向不同的解决者团队、领导者和利益相关者细分不同的报告和信息。

## RACI 图表

RACI 图表可确定 **R**(负责)、**A**(可靠)、**C**(已被咨询)且 **I**(已获通知)的团队或资源，并用作指导，以通过 IT Service Center 描述 ITSM 计划中跨服务台和解决者团队的关键活动。每个组织都有特定的业务流程和 IT 组织需求。下表列出了 IT Service Center 的观点，其阐明了组织应如何根据“事件管理”和“服务请求履行”调整功能资源。使用下表作为基准示例。

| 任务      | 服务台 | 服务台管理 | 解决者团队 | 用户 | 理由                                                 |
|---------|-----|-------|-------|----|----------------------------------------------------|
| 事件记录和分类 | R   | -     | A     | I  | 服务台通常是工单的入口，但工单的解决团队应确保正确分类。(在某些情况下，服务台可能是工单的解决者。) |
| 事件分配    | R   | I     | A     | -  | 负责故障排查和解决工单的团队负责事件管理。                              |

| 任务      | 服务台 | 服务台管理 | 解决者团队 | 用户  | 理由                                                     |
|---------|-----|-------|-------|-----|--------------------------------------------------------|
| 事件调查和诊断 | A   | I     | R     | C   | 服务台对传入的工单进行初步分析，这也有助于 IT Service Center 学习各种模式。        |
| 事件解决和恢复 | I   | -     | A     | C/I | 已确定的解决者团队在发生事件时负责恢复服务。                                 |
| 事件审查和关闭 | R   | I     | A     | C/I | 在将工单标记为“已解决”后，用户可以在关闭工单之前确认解决。工单的最终关闭是自动完成的，且由解决者团队负责。 |
| SLA 监控  | R   | A     | R     | -   | 服务台管理人员负责确认遵守里程碑 (SLA)，并确定需要做出哪些更改。                    |
| 合规处理    | -   | R     | A/I   | C/I | 解决者团队必须在工单中添加足够的信息，以接受审查，而管理层提供监督。                     |

## 事件工作流

## 请求工作流

# 组织协调

成功的组织将跨职能孤岛的 IT Service Center 用作 ITSM 和 employee engagement 的通用平台，而操作由 Tanium 支持。Tanium 提供通用的数据模式，使安全、运营和风险/合规团队能够确保他们根据统一平台交付的一组通用事实行事。这还可用于通过 Tanium 平台采取行动，以减轻其他端点的已知问题，增强用户体验并防止将来出现工单。

如果组织不一致、并未致力于通过 IT Service Center 运行 ITSM、员工体验和其他操作，则存在相互矛盾的数据集，以及缺乏对整个企业问题解决和运营效率的整体视图。

# 运营指标

## IT Service Center 事件管理和服务请求履行成熟度

成功管理 ITSM 计划包括技术运营和通过关键基准指标衡量成功。衡量和指导 IT Service Center 计划的运营成熟度的四个关键流程如下：

| 流程   | 描述                                                                                                                 |
|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 使用   | 您的组织IT Service Center在 ITSM 和员工体验方面的如何及何时(例如,它是单一记录工具还是许多不同工具之一)                                                   |
| 自动化  | 在您的组织中IT Service Center自动化程度如何,包括自动工单解决和工单自动操作                                                                     |
| 功能集成 | IT Service Center 与 IT 内部的解决者团队(如运营、安全和服务台)的集成程度如何,以及与配置管理数据库(Configuration Management Database, CMDB)等外部工具的集成程度如何 |
| 报告   | ITSC KPI 报告的自动化程度如何,以及面向不同受众和利益相关者的报告的个性化程度如何                                                                      |

## 基准指标

除了关键IT Service Center“事件管理和请求履行”流程外,为实现最大价值和成功,符合IT Service Center计划运营成熟度的两个关键基准指标如下所示。

| 高管指标     | 平均解决时间 (MTTR)                                       | SLA 合规率                        | 工单已自动解决                                                                     | 从工单中执行的操作                                                                           |
|----------|-----------------------------------------------------|--------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| 描述       | 待处理工单的解决所需的平均时间。此指标可以按照其他输入(如事件严重性、解决者团队或特定人员)予以细分。 | 属于已发布的服务水平协议 (SLA) 的已关闭工单的百分比。 | 通过 IT Service Center 操作创建的工单数量,用于主动解决一个或多个端点的问题。创建并自动解决这些工单,以保留记录以供审计和变更管理。 | 所有业务代表通过 IT Service Center 控制台执行的单个操作的数量。此指标可以按照其他数据(如团队和操作类型)予以细分。                 |
| 仪表       | 仪表(用于工单的总时间)/(特定时间段内的工单数)                           | 布尔值/百分比:(Met SLA = 是)/工单总数     | 在给定时间范围内解决时间 = 0 的工单数                                                       | 在给定时间范围内在工单内执行的操作数量,按类型分隔                                                           |
| 为何此指标很重要 | 衡量平均解决工单的实际时间是 ITSM 有效性和用户满意度的关键指标。                 | 确定是否达到约定的性能基准。                 | 从 IT Service Center 执行的操作(如软件分发)将生成自动解决的工单。这些工单都是被预防的事件,降低了 MTTR 并提高了组织效率。  | 能够从工单中采取行动是 Service Center 的一个关键的差异化优势。客户如果培训支持人员从工单中执行操作,会缩短 MTTR,提高用户满意度,并防止未来事件。 |

使用下表确定组织中的 IT Service Center 成熟度。

|    |      | 1 级<br>(需要改进)                              | 2 级<br>(低于平均值)                    | 3 级<br>(平均值)                                      | 4 级<br>(高于平均值)                                         | 5 级<br>(已优化)                                                   |
|----|------|--------------------------------------------|-----------------------------------|---------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|
| 流程 | 使用   | 使用多个相互矛盾的 ITSM 工具，没有明确的描述或一致的使用。所有补救都是被动的。 | 框架采用了不一致流程。整个资产使用的 ITSM 工具不超过两个。  | 框架采用了可重复流程。单一 ITSM 工具用作记录系统。                      | 框架采用了定期审查以提高效率。已使用单一 ITSM 工具。已尽可能优化和自动化流程。主动支持与被动支持互补。 | 通过单一 ITSM 工具和可重复的自动化流程为客户提供以客户为中心的敏捷服务，这些流程通过 KPI 报告予以定期衡量和优化。 |
|    | 自动化  | 无自动化；所有工单解决都是手动的。                          | 了解并优先考虑可从工单内采取的行动。为自动化定义了 KPI 报告。 | 提供自动工单解决，并通过适当的 RBAC 进行防护                         | 某些工单的流程内置了自动工单创建和关闭功能，并将变更控制作为标准变更进行跟踪                 | 某些工单的流程内置了自动工单创建和关闭功能，并将变更控制作为标准变更进行跟踪。工单传输根据工作流程变得更自动化。       |
|    | 功能集成 | 不适用                                        | 内部报告用于获得 KPI 的基线指标                | KPI 报告已创建。相关支持人员经过培训，通过 IT Service Center 实现工单自动化 | KPI 报告自动生成并配置为按指定时间间隔发送给利益相关者。与组织内的其他关键工具集成            | 实时监控，以提醒可能存在问题的服务(工单高峰)                                        |
|    | 报告   | 报告只是临时的，不会主动衡量已识别的 KPI                     | 确定并定期跟踪 KPI，以识别服务交付方面的差距          | 自动化：仅限服务台的 KPI 报告                                 | 自动化：向首席信息官/IT 主管的主要利益相关者、解决者团队和服务台发送的 KPI 报告           | 自动化：定制和专门的 KPI 报告发送给首席信息官/IT 主管的主要利益相关者、解决者团队和服务台              |

|    |               | 1 级<br>(需要改进) | 2 级<br>(低于平均值)        | 3 级<br>(平均值) | 4 级<br>(高于平均值)                | 5 级<br>(已优化)                  |
|----|---------------|---------------|-----------------------|--------------|-------------------------------|-------------------------------|
| 指标 | 平均解决时间 (MTTR) | 未衡量           | 累计衡量                  | 按团队衡量        | 按团队和严重程度衡量                    | 按团队、严重程度和工单类型衡量               |
|    | SLA 合规率       | 未衡量 - 无 SLA   | 未衡量 - SLO (服务水平目标) 就绪 | > 50%        | < 75%                         | > 95%<br>根据事件严重程度衡量并且已优化的 SLA |
|    | 工单已自动解决       | 0-5%          | 5-10%                 | 10-15%       | 15-20%                        | 20-25%                        |
|    | 从工单中执行的操作     | 0 - 未设置       | 0 - 未设置               | 某些操作仅限于服务台   | 所有解决者团队都有访问权限, 并非所有可用操作都已获得批准 | 所有已批准并执行的可用操作                 |



# 使用 Tanium as a Service 进行身份验证

使用 Tanium as a Service (TaaS) 验证您的 Salesforce 用户 ID，以获得在 IT Service Center 中查看和操作资产的权限。

如果您没有登录 30 天或以上，则必须重复这些步骤。

1. 要打开 IT Service Center，请登录您的 Salesforce org，并使用 App Launcher 搜索并选择 **IT Service Center**。
2. 从 IT Service Center 菜单中，转到 **设置 > Tanium**。
3. 单击 **Initiate Current User Auth Flow**( 发起当前用户授权流程) 。
4. 在弹出的页面中，单击 **Authorize**( 授权) 。
5. **Current User Authorization**( 当前用户授权) 下的到期日期已更新。

**Settings**

▼ **Tanium Configuration**

Specify the URL and credentials provided to you by Tanium.

\*Tanium URL

☐ Use Custom Tanium API URL

**Current User Authentication**

Token expires on 2/19/2021 at 12:11:28 AM

☐ Use Custom API Token for Current User

[Initiate Current User Auth Flow](#)

**Service User Authentication**

Token expires on 2/19/2021 at 4:43:57 PM

☐ Use Custom API Token for Service User

[Initiate Service User Auth Flow](#)

[Test Configuration](#)

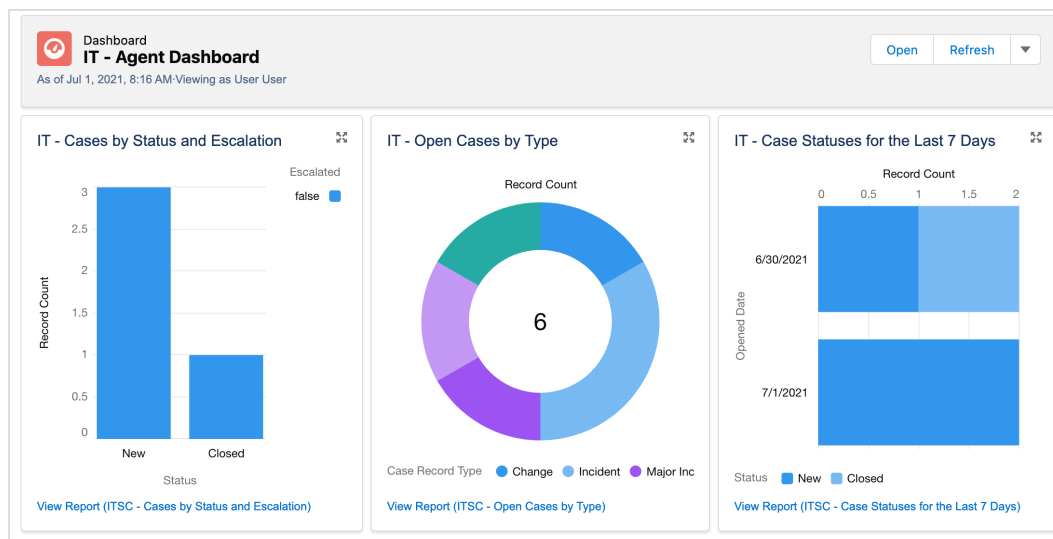
# 管理 IT 工单

员工在 **Employee Concierge** 创建工单后，IT 专员可以管理 **IT Service Center** 的工单。**IT Agent** 控制面板提供交互式报告，内含有关内部 IT 工单的趋势和见解。您可以按状态、类型、打开日期等查看 IT 工单。

作为 IT 专员，您可以管理 IT 工单、查看有关最终用户计算机的信息，并通过部署软件或性能操作来管理最终用户计算机。

## 查看 IT Agent 控制面板

打开 **IT Service Center** 时，请查看主页上的 **IT Agent** 控制面板。控制面板提供所有待处理工单的摘要。



## 查看工单

要更详细地查看工单，请转到 **IT Service Center** 菜单，然后单击 **Cases**(工单)。单击工单页面的  菜单可切换到工单的不同视图，例如**我的待处理工单**、**所有待处理工单**、**待处理事件工单**等等。

## 事件

事件是指与用户正在遇到的问题(例如运营、服务或功能中断)相关的工单。

最终用户员工可以使用 **Employee Concierge** 来为他们遇到的问题创建工单，例如他们个人计算机上的软件问题(该问题导致事件工单记录类型)。

创建工单后，IT 专员可以使用 **IT Service Center** 通过查看相关资产的信息，并在相关计算机上执行操作(例如终止进程或部署软件)来解决工单。

关于事件工单

**按用户类型创建:** 员工

**阶段:** New(新建) > In Progress(进行中) > Pending(待处理) > Transferred(已传输) > Resolved(已解决) > Closed(已关闭)

**默认工单模板:** 强制终止进程、重新启动端点、重新启动服务、启动服务、停止服务、终止进程

如果您代表最终用户创建事件，您必须解决并关闭此工单。最终用户只能解决和关闭他们打开的工单。

1. 在 IT Service Center 主页上，单击 **Cases(工单)** 选项卡。单击 **New(新建)**。
2. 选择 **Incident(事件)** 工单记录类型。
3. 单击 **Save(保存)**。

## 重大事件

记录操作、服务或功能严重丢失或中断的故障单。

关于重大事件工单

**按用户类型创建:** 管理员、IT 专员

**阶段:** 新建 > 进行中 > 已解决 > 审查和后续分析 > 已关闭

创建重大事件

1. 在 IT Service Center 主页上，单击 **Cases(工单)** 选项卡。单击 **New(新建)**。
2. 选择 **重大事件** 工单记录类型。
3. 填写与工单相关的信息。
4. 单击 **Save(保存)**。

## 问题

如果您遇到属于需要调查的较大问题的一部分的事件，您可能会创建问题工单。

问题是指影响范围比单个用户更广的工单，例如随着时间的推移发生的系统问题(该必须进行调查以进行根本原因分析)。

例如，许多用户报告经常出现的系统延迟问题，但这些问题持续返回的根本原因尚未确定。您可以将这些用户创建的所有事件关联到问题中，并作为一个组继续分析工单。

## 关于问题工单

**按用户类型创建:** IT 专员

**阶段:** New(新建) > Analyzed(已分析) > Workaround Documented(已记录应急措施) > Known Error(已知错误) > Change Created(已创建变更) > Resolved(已解决) > Closed(已关闭)

1. 在 IT Service Center 主页上, 单击 **Cases(工单)** 选项卡。单击 **New(新建)**。
2. 选择 **Problem(问题)** 工单记录类型。单击 **Save(保存)**。

## 创建已知错误或服务知识

您可以创建已知错误或服务知识, 以记录知识文章中的问题。创建已知错误文章后, 文章将附加到与问题关联的任何工单。在发布之前, 此文章保持在草稿状态, 且其他用户不可见。

要使所有用户都能看到已知错误, 请要求您的管理员配置发布工作流。有关更多信息, 请参阅 *IT Service Center 管理指南* 中的 [为已知错误和服务知识创建发布工作流](#)。

1. 在问题工单中, 单击 **创建已知错误** 或 **创建服务知识**。
2. 输入标题、URL、详细信息和解决方法。单击 **Save(保存)**。
3. 要使知识文章对其他用户可见, 您必须发布文章。要发布知识文章, 请参阅 [服务云帮助: 发布文章和翻译](#)。
4. 在 Salesforce Knowledge 中编辑文章时, 您可以查看与知识文章相关的工单。

## 变更

跟踪需要对组织做出的变更。这些变更通常需要通过变更审批委员会 (CAB) 的讨论和审批流程, 然后才能实施。

变更工单适用于现有系统在更新前需要审批的情况。可能需要有审批规则和工作流程才能流转至解决。

### 用户权限

| 需要的用户权限       |                                       |
|---------------|---------------------------------------|
| 要创建更改工单:      | IT Service Center 应用程序用户, 更改日历基本访问权限集 |
| 要将事件添加到变更日历:  | 更改日历管理员访问权限集                          |
| 要创建自定义变更管理规则: | 更改日历管理员访问权限集                          |

## 关于变更工单

**按用户类型创建:** 管理员、IT 专员

**阶段:** New(新建) > Request for Change(变更请求) > Submitted for Approval(已提交供审批) > Approved(已批准) > Rejected(已驳回) > Resolved(已解决) > Closed(已关闭)

## 创建更改工单

1. 在 **IT Service Center** 主页上，单击 **Cases(工单)** 选项卡。单击 **New(新建)**。
2. 选择**更改**工单记录类型并填写必填字段。
3. 单击 **Save(保存)**。使用计划日期创建变更后，它将添加到变更日历中。

### 解决计划冲突

如果在计划开始或结束期间，变更日历上已存在事件，或者变更管理规则要求在特定时间计划变更，则您可能会遇到计划冲突。单击**查看更改日历**，解决更改工单的时间问题并保存更新。有关变更日历和规则的更多信息，请参阅[第 19 页 管理变更日历](#)和[第 19 页 配置变更管理规则](#)。

### 评估风险

保存变更工单后，将根据变更管理风险评分设置确定风险级别。变更管理员可以确定对风险评分有贡献的字段。有关更多信息，请参阅 *IT Service Center 管理指南*中的[自定义风险评分](#)。

## 管理变更日历

您可以使用变更日历配置和可视化计划的变更事件。

### 查看变更日历

- 要查看变更日历，请转到 **IT Service Center** 菜单，然后单击**变更日历**。
- 要自定义日历视图中包含的事件类型，请选择您想要包含的事件类型。

默认情况下，包含以下事件类型：

- 冻结：无法发生更改的计划时间。
- 变更：附加到更改工单的更新。
- 变更窗口：供更改发生的时间。
- 中断：系统不可用的计划时间。

### 将事件添加到变更日历

如果您具有变更日历管理员访问权限集，则可以将事件添加到变更日历。

1. 请转到 **IT Service Center** 菜单，然后单击**变更日历**。
2. 根据您要创建的事件类型，单击**新建事件**、**新建冻结**或**新建变更窗口**。
3. 输入活动的日期和时间信息，然后单击**保存**。

## 配置变更管理规则

变更管理员可以为以下场景创建规则：

- 变更窗口规则 - 启用时，变更必须在定义的变更窗口期间发生。
- 字段匹配重叠规则 - 对于定义的字段，允许其他变更工单上的值存在一个最大匹配数。例如，您可能允许在“类别”字段上安排最多 3 次变更，并且选择“硬件”。
- 冻结规则 - 启用后，在冻结期间无法安排变更。
- 重叠规则 - 启用时，保存变更工单时将返回与其他变更的任何重叠。

通过该规则，您可以选择警告或返回错误，并防止创建变更工单。

1. 转到 **IT Service Center** 菜单，然后单击**变更管理规则**。
2. 单击**新建**，然后选择要创建的规则类型。
3. 填写规则的必填字段。要在保存时激活规则，请选择**启用**。
4. 保存您的更改。规则中定义的条件对于创建的任何新变更工单立即生效。如果需要停用规则，可以编辑该规则以取消选择**启用**。

## 请求

请求是用户对访问、建议、信息、标准变更或文档的服务请求。该请求与 IT 基础设施的故障无关。

### 关于请求工单

**按用户类型创建：**员工

**默认工单模板：**安装软件、删除软件、更新软件

### 创建请求

1. 在 **IT Service Center** 主页上，单击 **Cases(工单)** 选项卡。单击 **New(新建)**。
2. 选择 **Request(请求)** 工单记录类型。
3. 单击 **Save(保存)**。

## 更新工单

更改所有者、记录类型或上报工单。

### 更改工单所有者

1. 打开工单，或从列表视图中选择一个或多个工单。单击 **Change Owner(更改所有者)**。
2. 搜索您要向其分配工单的人员。
3. 要向新所有者发送通知，请选择 **Send Notification Email(发送电子邮件通知)**。点击 **Submit(提交)**。

### 更改记录类型

如果工单创建时的记录类型错误(例如，用户创建的事件实际上是请求)，您可以将工单更新为正确的类型。

1. 要更新工单的所有者，请单击 ，然后单击 **Change Record Type**(更改记录类型)。
2. 选择新记录类型，然后单击 **Next**(下一步)。
3. 编辑工单。根据您选择的工单类型，您可能需要更新必填字段。

## 上报工单

将工单分配给不同的用户或队列。

1. 在工单中，单击**活动 > 上报**选项卡。
2. 选择**已上报**，并提供**上报理由**。
3. 设置 **Case Owner**(工单所有者)。
4. 单击 **Save**(保存)。工单已上报时，处于 **Transferred**(已传输) 状态。

## 附加文件

1. 从您的工单中，转到**附件**选项卡。
2. 要添加文件，请单击**上传文件**，然后从计算机中选择文档。

## 跟踪活动

跟踪工单的活动，以查看工单、注释的任何变更，或为解决工单而已经采取的操作。

### 查看工单活动

在工单中，您可以查看在**活动**选项卡下所做的更新的源。

### 为工单添加注释

您可以通过在**活动**选项卡上的**发布**区域添加会话注释来协作处理工单。有关发布和会话的详细信息，请参阅 [Salesforce 帮助：发布概述](#)和 [Salesforce 帮助：在发布内和注释中 @ 提醒某人和小组](#)。

### 关注工单更新

在工单中单击 **+ Follow**(+ 关注)，以在工单更新时获取电子邮件提醒。

## 跟踪相关工作

使用关联来生成与工单关联的事件、重大事件、问题、请求、变更或配置项目列表。

工单可通过关联相互关联。许多不同的事件可能与其他事件、单个问题等相关。

工单与其它工单以及工单与配置项目都是多对多关系。

## 展开范围详细信息

在事件和重大事件的**范围详细信息**部分中，您可以查看子事件、受影响的配置项目 (CI) 和工单的持续时间。您可以单击链接以查看详细信息。

Case  
**Major Incident Case**

[+ Follow](#) [Edit](#) [Change Owner](#) [Clone](#) [▼](#)

|             |                  |                  |          |             |          |
|-------------|------------------|------------------|----------|-------------|----------|
| Case Number | Case Record Type | Service Provider | Category | Subcategory | Priority |
| 00001031    | Major Incident   | IT               |          |             | Low      |

New

In Progress

Resolved

Review & Postmort...

Closed

✓ Mark Status as Complete

▼ Scope Details

🔍 Scope

Child Incidents

1

[View All](#)

Affected CIs

1

[View All](#)

Duration

00:11:43:47

受影响的 **CI** 包括与工单直接相关的配置项目。

## 添加任务

您可以添加任务以跟踪与工单关联的单个工作项目。

- 在工单中，单击**附件**。在**待处理活动**部分中，单击**新建任务**。
- 添加有关任务的详细信息，包括描述、状态、受派者和优先级。保存您的更改。
- 与工单相关的任何待处理任务都显示在**待处理活动**部分。当您完成任务时，任务将被移至**活动历史**部分。

## 添加关联

从 **Associations**( 关联) 选项卡中，在要为其添加关联的类别中单击 **Add**( 添加) 。

## 移除关联

单击相关工单、问题、请求、变更或资产旁边的向下箭头 ，然后选择 **Remove**( 移除) 。

## 解决工单

工单工作完成后，请解决工单。

如果您代表最终用户创建事件，您必须解决并关闭此工单。最终用户只能解决和关闭他们打开的工单。

- 在工单中，转到 **Resolution Information**( 解决信息) 部分。
- 选择 **Resolution Type**( 解决类型)，提供有关解决的详细信息，然后保存所作的更改。



3. 在工单的状态栏中，单击 **Resolved**(已解决)，然后单击 **Mark as Current Status**(标记为当前状态)。

七天后，处于 **Resolved**(已解决) 状态的工单将自动移至 **Closed**(已关闭) 状态。您不能编辑或重新打开已关闭的工单。

## 关闭工单和所有相关工单

1. 将工单更改为“已关闭”状态。在状态部分，单击 **已关闭**，然后单击 **设置为当前状态**。
2. 如果工单有相关记录，您可以查看列表并选择关闭工单。选择 **关闭记录** 并单击 **确定**。

# 管理配置项目

查看与工单关联的计算机的详细信息。

当最终用户打开工单时，他们的用户名将作为工单的一部分保存，并且他们的关联计算机信息得到检索。然后，作为 IT 专员，您可以直接从 **IT Service Center** 用户界面获取有关用户计算机的信息并采取相应操作。

您在 **IT Service Center** 中查看的关于最终用户计算机的数据来自 **Tanium** 中的配置管理数据库 (CMDB)。此功能由在每个端点上运行的 **Tanium Client** 客户端软件启用。这些客户端将信息返回至 **Tanium** 即服务 (**Tanium as a Service, TaaS**)，包括计算机名称和硬件信息、当前运行状况、软件和性能统计数据。此类信息作为资产存储在 **IT Service Center** 中。如果最终用户关闭了他们的计算机，您可以看到关于资产在最后已知状态时的信息。

如果您在 **IT Service Center** 编辑资产的详细信息，您所做的编辑可能会在下次刷新数据时替换为来自 **Tanium** 的新数据。同样，如果您删除资产但资产仍存在于 **Tanium** 中，则资产项目将在下次数据导入时重新创建。

## 查看工单的主要 CI 详细信息

深入了解附加到工单的相关计算机的详细信息。

1. 从 **IT Service Center** 菜单，转到 **Cases**(工单) 并单击工单。
2. 展开**主要 CI 详细信息**。查看计算机信息、硬件详细信息、连接状态和运行状况信息，包括 CPU、内存和磁盘空间。
3. 如果要刷新 **Tanium** 中最新状态的信息，请单击  **Data Last Updated**(数据最后更新日期) 字段旁边的 **Refresh**(刷新)。

## 查看所有资产

1. 要查看所有资产的列表，请转到 **IT Service Center** 菜单并选择 **Assets**(资产)。
2. 默认情况下，列表显示最近查看的资产列表。要显示所有资产列表，请单击  并选择 **All Assets**(所有资产)。
3. 单击资产名称以查看详细信息。单击 **Related**(相关) 选项卡以查看与该资产关联的所有工单。

# 管理性能

查看资产的运行状况，包括资产上运行的流程和服务。强制终止进程，启动或停止系统服务，或完全重新启动计算机。

您只能直接连接到具有 IPv4 地址的端点。

## 审查运行状况事件

在工单中，单击**主要 CI 详细信息**，然后单击**运行状况事件**选项卡，以查看相关资产已发生的性能事件。

下表总结了会触发 Tanium 事件的事件类型和默认条件。如果要自定义这些事件触发器，请配置 Tanium as a Service (Tanium 即服务) 实例的 Tanium Performance( Tanium 性能) 模块中的配置文件。请参阅 [Tanium 性能用户指南：配置文件](#)。

| 事件类型   | 相关规则                                                                                                                                                                                                    |
|--------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| CPU    | 以下任何条件都会触发事件： <ul style="list-style-type: none"><li>( Windows、Mac、Linux) CPU 利用率 &gt; 90% 和内核时间 &gt; 40%</li><li>(Windows) DPC 时间 &gt; 20%</li><li>( Mac、Linux) 加载平均 [15m] &gt; CPU 内核数 x 0.9</li></ul> |
| 可用内存   | (所有操作系统 - 至少 10 分钟) <ul style="list-style-type: none"><li>可用内存 &lt; 250 MB</li><li>可用内存 &lt; 10%</li></ul>                                                                                              |
| 磁盘容量   | (所有操作系统) <ul style="list-style-type: none"><li>磁盘容量 &lt; 500 MB</li><li>磁盘容量 &lt; 10%</li></ul>                                                                                                         |
| 磁盘延迟   | (所有操作系统 - 至少 10 分钟) <ul style="list-style-type: none"><li>读取延迟 &lt; 250 ms</li><li>写入延迟 &lt; 10%</li></ul>                                                                                              |
| 应用程序崩溃 | (Windows) 任何应用程序崩溃                                                                                                                                                                                      |
| 系统崩溃   | (Windows) 系统崩溃                                                                                                                                                                                          |

## 重新启动操作系统

如果需要重新启动操作系统以解决此工单，您可以从 **IT Service Center** 发起重新启动。

1. 在工单中，单击 **主要 CI 详细信息** 选项卡，然后单击 **活动**。
2. 要重新启动计算机的操作系统，请单击 **重新启动资产**。

## 终止进程

如果进程使用的 CPU 或内存过多，您可以考虑终止进程以解决性能问题。

要测试停止进程的功能，请在端点上启动测试进程。

1. 在工单中，单击 **主要 CI 详细信息** 选项卡，然后单击 **活动**。查看活跃进程列表。
2. 单击 **CPU** 或 **Memory**(内存) 列对活跃进程列表进行排序。
3. 停止个别进程。要让进程或服务停止，请单击行中的 ☐，然后选择 **Terminate Process**(终止进程)。要强制停止进程，请选择 **Force Terminate Process** (强制终止进程)。

## 管理系统服务

您可以启动、停止或重新启动系统服务以解决问题。

1. 在工单中，单击 **主要 CI 详细信息** 选项卡，然后单击 **活动**。查看系统服务列表。
2. 停止、重新启动或启动服务。单击行中的 ☐，然后选择您要对服务执行的操作。

# 部署软件

您可以检查计算机上存在的软件 - 是否已过期，是否需要更新或删除？ 只需单击几下，即可部署用于安装、更新或卸载软件的操作。

## 管理过时的软件

检查资产是否有需要更新的软件，并部署软件更新。

1. 在工单中，点击**主要 CI 详细信息**选项卡，然后点击**软件**。
2. 单击 **Manage Out of Date Software**( 管理过时软件)，并查看可用软件更新列表。选择要安装的更新标题。单击 **Next**( 下一步)。
3. 选择是否要在运行更新后重新启动端点，然后单击 **Deploy**( 部署)。
4. 单击工单中的 **Feed**( 源) 选项卡，查看部署的活动列表。

## 安装新软件

在资产上安装新软件。

1. 在工单中，点击**主要 CI 详细信息**选项卡，然后点击**软件**。
2. 单击 **Install New Software**( 安装新软件)，然后查看 Tanium 应用程序目录中的可用软件列表。选择要安装的软件标题。单击 **Next**( 下一步)。
3. 选择是否要在运行更新后重新启动端点，然后单击 **Deploy**( 部署)。
4. 单击工单中的 **Feed**( 源) 选项卡，查看部署的活动列表。

## 删除软件

从资产卸载软件。

1. 在工单中，点击**主要 CI 详细信息**选项卡，然后点击**软件**。
2. 单击 **Remove Software**( 删除软件)，并查看可从端点删除的可用软件列表。选择要删除的软件标题。单击 **Next**( 下一步)。
3. 选择是否要在运行更新后重新启动端点，然后单击 **Deploy**( 部署)。
4. 单击工单中的 **Feed**( 源) 选项卡，查看部署的活动列表。

# 通过流程实现 IT Service Center 自动化

使用流程根据一组条件自动执行特定的 IT 任务，例如部署软件包或软件。

## 默认流程

默认情况下，IT Service Center 包括以下流程。要编辑 **Setup**( 设置) 中的流程，请在 **Quick Find**( 快速查找) 框中输入 **flow** ( 流程)，然后选择 **Flows**( 流程)。

### ITSC - 自动关闭工单

在凌晨 12:00 触发的操作将关闭过去七天中已解决的所有事件和请求。

### ITSC - 工单通知

当问题工单的状态发生变化时触发操作：发送电子邮件以通知用户相关的事件工单。

### ITSC - 案例所有者已变更

保存事件或请求工单记录时触发的操作。如果工单的所有者已变更，则操作会将工单的状态设置为 **Transferred** ( 已转移)。

### ITSC - 变更审批

保存并提交变更工单记录以供审批后运行的触发操作。

### ITSC - 将案例设置至已知错误

当创建已知错误时触发操作：将问题工单状态更改为 **已知问题**。

### ITSC - 分享备注

当事件状态更改为已解决时触发的操作：将已解决事件中的注释复制到关联的事件。

## 流程操作

在安装 IT Service Center 时，您可以使用以下流程操作创建流程：

### 将当前信息源复制到相关工单

将会话源注释复制到相关工单。

### 按用户查找主要资产

返回资产列表和基本信息，这些资产列表和基本信息将指定的电子邮件地址列为主要用户。

### 部署软件包

向资产部署 **Tanium** 软件包。此软件包通常包括脚本和在资产上运行的文件集，以作为 **Tanium** 操作。

### 管理软件部署

在指定的资产上安装、更新或删除软件包。

### 查询资产信息

返回所选资产的字段值。

### 查找适用的软件

确定可用于所选资产集的软件更新。

### 发送电子邮件至相关工单所有者

发送电子邮件给相关工单的所有者。

## 创建 IT Service Center

1. 从 **Setup**( 设置)，转到 **Process Automation**( 流程自动化) > **Flows**( 流程) > **New Flow**( 新流程)。
2. 选择要用于流程的触发器类型。出于测试目的，选择 **Autolaunched Flow (No Trigger)** 【自动启动流( 无触发器) 】。
3. 将操作拖到流程中。单击 **IT Service Center** 以查看可用操作。

## 更多信息

[实现业务流程自动化: 流程](#)

# 最大化 IT Service Center 指标

下表列出了指标可能无法实现目标的原因，以及您可以采取的纠正措施。

## 平均解决时间 (MTTR)

工单所有者的平均解决时间作为报告包含在 IT Service Center 中。从 IT Service Center 菜单，单击 **Reports(报告) > ITSC - Mean Time to Resolution(平均解决时间)**。

| 原因        | 纠正措施                                                                                                                                                                                       |
|-----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 未捕获严重程度   | <ul style="list-style-type: none"><li>记录严重程度，并综合考虑所有工单，以全面了解程序的整体成功情况。</li><li>按严重程度划分 MTTR，以更具体地了解 ITSM 程序的性能情况。</li></ul>                                                                |
| 无重大事件进程   | <p>重大事件会影响关键站点或基础设施，进而影响整个组织。</p> <ul style="list-style-type: none"><li>标记 IT Service Center 的重大事件，并作为单独的指标跟踪重大事件。如果您未将重大事件作为单独指标进行跟踪，则这些重大事件将与其他具有影响力但在影响组织的程度上不那么大的事件一同计入同一区间。</li></ul> |
| 不明确的目标一致性 | <p>设定所有关键 IT 利益相关者都理解的明确目标将有助于建立共同的目标感。战略规划对于 ITSM 计划的成功至关重要，因为战略规划提供了方法背后的原因。如果组织想要管理 MTTR，那么务必要了解为什么这是一个重要目标以及它如何使组织受益。</p>                                                              |
| 所有权结构不明确  | <ul style="list-style-type: none"><li>创建 RACI 图表。</li><li>建立清晰的沟通，以阐明哪些利益相关者负责跟踪和减少 MTTR。</li></ul>                                                                                        |

## SLA 合规率

| 原因      | 纠正措施                                                                                                                                                                    |
|---------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 无 SLA   | <ul style="list-style-type: none"><li>在 IT 和业务利益相关者之间设定正式的服务水平目标 (SLO)。</li><li>衡量 SLO 的合规性。</li><li>将 SLO 提炼至可由 IT 和业务利益相关者商定的 SLA。</li></ul>                          |
| SLA 太宽泛 | <p>宽泛的 SLA 可能创建 ITSM 计划成功情况的歪曲画面。</p> <ul style="list-style-type: none"><li>设置 SLA 以考虑工作的严重程度、影响和类型。</li><li>根据流程变化和组织需求，为个别团队定制 SLA，以便更精细地报告目标并使目标与员工体验保持一致。</li></ul> |



| 原因              | 纠正措施                                                                                                                                                                                                          |
|-----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| SLA 未执行/<br>可执行 | <p>由于没有确定合规性和纠正不合规情况的机制，SLA 合规率可能成为一个没有变化或改进的指标。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>与所有关键利益相关者建立定期 <b>SLA</b> 审查。讨论是否符合当前要求以及持续的要求和目标。</li> <li>审核、修改和优化指标，以确认目标可实现，并反映 <b>ITSM</b> 的当前状态。</li> </ul> |

## 工单已自动解决

| 原因         | 纠正措施                                                                                                                                                          |
|------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 职责分工不明确    | <ul style="list-style-type: none"> <li>建立商定的 <b>RACI</b> 图表和适当的培训，以确保正确的小组采取适当的行动。服务台和单个解决者团队可能被分配不同的要对端点执行的操作。请参阅 <a href="#">第 10 页 RACI 图表</a>。</li> </ul> |
| 采取自动措施时的风险 | <ul style="list-style-type: none"> <li>记录对事件工单中的端点所做的更改。</li> </ul>                                                                                           |
| 缺乏强大的变更管理  | <ul style="list-style-type: none"> <li>开始处理变更管理流程，以避免在未记录的情况下进行更改。</li> </ul>                                                                                 |
| 审计要求       | <ul style="list-style-type: none"> <li>确定审计要求，围绕捕获适当信息构建 <b>IT Service Center</b> 工作流。</li> </ul>                                                             |

## 从工单中执行的操作

| 原因                   | 纠正措施                                                                                                                                                          |
|----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 职责分工不明确              | <ul style="list-style-type: none"> <li>建立商定的 <b>RACI</b> 图表和适当的培训，以确保正确的小组采取适当的行动。服务台和单个解决者团队可能被分配不同的要对端点执行的操作。请参阅 <a href="#">第 10 页 RACI 图表</a>。</li> </ul> |
| 担心不利影响               | <ul style="list-style-type: none"> <li>将确认步骤构建到工作流程中，以确认所选操作不会对端点造成不利影响。</li> <li>使用 <b>Tanium</b> 功能回滚那些最终会产生不利影响的变更。记录并审查变更，将风险降至最低，必要时提供回滚机制。</li> </ul>   |
| 缺乏强大的变更管理            | <ul style="list-style-type: none"> <li>记录对事件工单中的端点所做的更改。</li> <li>开始处理变更管理流程，以避免在未记录的情况下进行更改。</li> </ul>                                                      |
| 无 <b>CMDB</b> /资产数据库 | <ul style="list-style-type: none"> <li>创建工单，以便识别受影响端点以及在没有 <b>CMDB</b> 或资产数据库的情况下采取的旨在保存信息的操作。</li> </ul>                                                     |
| 审计要求                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>确定审计要求，围绕捕获适当信息构建 <b>IT Service Center</b> 工作流。</li> </ul>                                                             |

# IT Service Center 管理指南

版本 1.17.0

2021 年 08 月 31 日

本文件中的資訊如有變更，恕不另行通知。此外，本文件所提供的資訊是依據「現況」提供並屬準確可信，但並不提供任何明示或暗示之保證，惟 **Tanium** 顧客銷售條款與條件另有規定者除外。除非另有規定，**Tanium** 不承擔任何責任，且 **Tanium** 或其供應商對於任何間接、特殊、衍生或附隨之損害概不負責，包括但不限於因使用或無法使用本文件而導致之獲利損失、或資料遺失或損毀，即使 **Tanium Inc.** 已獲知可能發生該等損失。

本文件中使用的任何 IP 位址並非實際位址。本文件所含之任何範例、指令顯示輸出、網路拓撲圖，以及其他圖表，僅供說明用途。說明內容中使用之任何實際 IP 位址，皆為無意且偶然的。

請造訪 <https://docs.tanium.com> 以取得最新 **Tanium** 產品文件。

第三方提供之內容、產品(包括硬體與軟體)以及服務(以下稱「第三方項目」)，此文件可能提供該第三方項目的存取權限或相關資訊。關於該些第三方項目，**Tanium Inc.** 及其附屬公司 (i) 對該些項目皆不負任何責任，並明確免除與該等第三方項目相關之任何形式上之保證和責任，而且 (ii) 對您因為存取或使用該第三方項目而導致的任何損失、花費或損害皆不承擔任何責任，除非您與 **Tanium** 之間適用之協議另有明確規定。

此外，本文件不要求或考慮將 **Tanium** 產品與任何特定第三方項目搭配使用、或與將 **Tanium** 產品與任何特定第三方項目結合，而對於任何因此類組合而導致的智慧財產權侵權，**Tanium** 及其附屬公司概不負責。是您，而非 **Tanium**，應負責判定任何與 **Tanium** 產品組合之第三方項目是否適當，且不會導致任何第三方的智慧財產權侵權。

**Tanium** 致力於最高的可存取性標準，讓與 **Tanium** 軟體的互動更加直覺，並加快獲取成功的時間。為確保高標準的可存取性，**Tanium** 遵守美國聯邦法規，尤其是《1998 年康復法案》第 508 節。我們在產品開發過程中進行多年的第三方可存取性評估，而在 2019 年 9 月完成了最近一次對所有主要產品模組的 WCAG 2.1 / VPAT 2.3 標準的全面稽核。**Tanium** 可以依模組提供任何 VPAT 報告，作為任何顧客或潛在顧客的大型解決方案規劃流程的一部分。

隨著新產品和功能持續推出，**Tanium** 將進行測試來找出潛在差距，以符合可存取性準則。有鑒於問題的嚴重性和變更的範圍，**Tanium** 將盡最大努力快速處理任何不足之處。這些目標已納入我們現有資源的功能和版本的持續交付排程。

**Tanium** 歡迎顧客根據 **Tanium** 模組和輔助技術需求，提供讓解決方案更加容易存取的意見。可存取性的要求對於 **Tanium** 顧客社群而言非常重要，我們承諾在整體的產品藍圖中優先處理這些合規工作。**Tanium** 對我們的進展和里程碑保持透明的態度，並歡迎任何關於這項工作的進一步問題或討論。若要聯絡您的銷售代表，可使用傳送電子郵件至 **Tanium** 支援部門：[support@tanium.com](mailto:support@tanium.com)，或傳送電子郵件至 [accessibility@tanium.com](mailto:accessibility@tanium.com) 以進行進一步查詢。

**Tanium** 是 **Tanium, Inc.** 在美國和其他國家/地區的商標。所提及的第三方商標屬於其各自擁有者所有。

© 2021 年 **Tanium Inc.** 版權所有。保留所有權利。

# 目錄

---

|                                                         |           |
|---------------------------------------------------------|-----------|
| 關於此文件 .....                                             | 8         |
| <b>IT Service Center 概覽 .....</b>                       | <b>9</b>  |
| 管理案件並付諸行動 .....                                         | 9         |
| 管理 CMDB 中的即時資產資料 .....                                  | 9         |
| 組態項目 .....                                              | 9         |
| 組態項目等級 .....                                            | 9         |
| Tanium as a Service .....                               | 10        |
| Work.com 網站概覽 .....                                     | 10        |
| 關於員工工作空間 .....                                          | 10        |
| 更多資訊 .....                                              | 10        |
| 關於員工服務台 .....                                           | 10        |
| 更多資訊 .....                                              | 10        |
| 支援的語言 .....                                             | 10        |
| <b>藉由 IT Service Center 取得成功 .....</b>                  | <b>12</b> |
| 步驟 1: 獲得組織效率 .....                                      | 12        |
| 步驟 2: 設定 Tanium as a Service 身分識別提供者 .....              | 12        |
| 步驟 3: 設定 TaaS 平台設置 .....                                | 13        |
| 步驟 4: 設定客戶端安全異常 .....                                   | 13        |
| 步驟 5: 部署 Tanium Client .....                            | 13        |
| 步驟 6: 在 Tanium 中設定使用者群組 .....                           | 13        |
| 步驟 7: 安裝 IT Service Center .....                        | 13        |
| 步驟 8: 將 IT Service Center 連接至 Tanium as a Service ..... | 13        |
| 步驟 9: 在 Salesforce 中設定使用者和權限 .....                      | 13        |
| 步驟 10: 更新 Salesforce 組態 .....                           | 14        |
| 步驟 11: IT Service Center 管理員 .....                      | 14        |
| <b>設定 Tanium 的 IT Service Center .....</b>              | <b>15</b> |
| 必備條件 .....                                              | 15        |

---

|                                             |           |
|---------------------------------------------|-----------|
| 為 Tanium as a Service 設定 SAML 身分識別提供者 ..... | 15        |
| 更多資訊 .....                                  | 15        |
| 在 TaaS 中設定平台設置 .....                        | 15        |
| 設定客戶端安全異常 .....                             | 16        |
| 部署 Tanium Client .....                      | 16        |
| 更多資訊 .....                                  | 16        |
| 設定 IT Service Center 使用者群組 .....            | 17        |
| 更多資訊 .....                                  | 17        |
| 設定 Tanium 權限 .....                          | 17        |
| 設定 IT Service Center 的開發和 QA 執行個體 .....     | 17        |
| <b>安裝 IT Service Center .....</b>           | <b>19</b> |
| 需求版本 .....                                  | 19        |
| 使用者權限 .....                                 | 19        |
| 在您開始之前 .....                                | 19        |
| 安裝 IT Service Center 套件 .....               | 19        |
| 驗證 IT Service Center 安裝和自動設定 .....          | 21        |
| <b>升級 IT Service Center .....</b>           | <b>23</b> |
| 在您開始之前 .....                                | 23        |
| 安裝 IT Service Center .....                  | 23        |
| 升級 Tanium as a Service (TaaS) .....         | 23        |
| 將 1.6 更新為 1.17 組態 .....                     | 23        |
| 更新事件要求案件頁面配置 .....                          | 23        |
| 更新變更案件頁面配置 .....                            | 24        |
| 更新問題案件頁面配置 .....                            | 24        |
| 停用「Status_Closed」驗證規則 .....                 | 24        |
| 更新變更案件狀態 .....                              | 25        |
| 審查並指派使用者權限 .....                            | 25        |
| <b>連至 Tanium as a Service .....</b>         | <b>26</b> |
| 將 TaaS 新增為遠端站台 .....                        | 26        |
| 從 Salesforce 連接到 TaaS .....                 | 26        |

---

---

|                                                |           |
|------------------------------------------------|-----------|
| 驗證服務使用者 .....                                  | 26        |
| 驗證目前的使用者 .....                                 | 26        |
| 設定 Tanium 資料同步 .....                           | 27        |
| 設定 CMDB 資料同步 .....                             | 27        |
| <b>設定 Salesforce 的 IT Service Center .....</b> | <b>28</b> |
| 指派 IT Service Center 權限 .....                  | 28        |
| 認識 IT Service Center 中的角色 .....                | 28        |
| 新增 IT Service Center 使用者 .....                 | 28        |
| 更新預設設定檔 .....                                  | 29        |
| 更新權限集合 .....                                   | 29        |
| 在 Salesforce 中建立和指派使用者權限 .....                 | 29        |
| IT Service Center 權限集合 .....                   | 32        |
| IT Service Center 權限集合群組 .....                 | 33        |
| IT Service Center 使用者 .....                    | 33        |
| IT Service Center 管理員 .....                    | 33        |
| IT Service Center 組態經理 .....                   | 33        |
| 更新 Salesforce 組態 .....                         | 33        |
| 將紀錄類型指派至案件 Lightning 紀錄頁面 .....                | 33        |
| 編輯案件 Lightning 紀錄頁面以新增自訂 CI 詳細資訊 .....         | 34        |
| 將快速動作新增至案件頁面，以建立已知錯誤與服務知識 .....                | 35        |
| 將按鈕新增至案件頁面，以建立已知錯誤與服務知識 .....                  | 35        |
| 自訂資產頁面配置 .....                                 | 36        |
| 從資產頁面配置移除按鈕 .....                              | 36        |
| 新增組態項目按鈕至資產清單檢視頁面 .....                        | 36        |
| 新增新組態項目按鈕至資產搜尋配置 .....                         | 36        |
| 建立員工服務台的事件票證類別 .....                           | 36        |
| 新增票證類別挑選清單之值 .....                             | 37        |
| 將快速行動新增至「Contact(聯絡人)」物件 .....                 | 37        |
| 新增事件票證類別的自訂中繼資料類型 .....                        | 37        |
| 設定建立自動票證的電子郵件 .....                            | 38        |

---

---

|                                         |           |
|-----------------------------------------|-----------|
| 設定自訂 Apex 等級 .....                      | 38        |
| 建立電子郵件服務 .....                          | 38        |
| 設定電子郵件地址 .....                          | 38        |
| 更多資訊 .....                              | 39        |
| 為已知錯誤和服務知識建立發布工作流程 .....                | 39        |
| 自訂里程碑、佇列、指派規則和核准(選用) .....              | 39        |
| <b>IT Service Center 管理員 .....</b>      | <b>41</b> |
| 查看和自訂 IT 專員儀表板 .....                    | 41        |
| 查看「IT Agent Dashboard( IT 專員儀表板)」 ..... | 41        |
| 自訂 IT 專員儀表板 .....                       | 41        |
| 更新變更管理設定 .....                          | 41        |
| 使用者權限 .....                             | 42        |
| 自訂變更行事曆 .....                           | 42        |
| 自訂風險分數 .....                            | 42        |
| 管理 CMDB 組態項目 .....                      | 44        |
| 使用者權限 .....                             | 44        |
| 檢視組態項目 .....                            | 44        |
| 檢視組態項目等級 .....                          | 44        |
| 建立自訂組態項目 .....                          | 44        |
| (選用) 修改案件範本 .....                       | 45        |
| 自訂標準範本 .....                            | 45        |
| 建立自訂案件範本 .....                          | 45        |
| 設定預設範本 .....                            | 45        |
| (選用) 設定關聯 .....                         | 46        |
| 透過流程讓 IT Service Center 自動化 .....       | 46        |
| 預設流程 .....                              | 46        |
| 流程動作 .....                              | 46        |
| 建立 IT Service Center 流程 .....           | 47        |
| 更多資訊 .....                              | 47        |
| 查看紀錄訊息 .....                            | 47        |

---

---

|                        |           |
|------------------------|-----------|
| 設定登入 .....             | 47        |
| 查看案件動作 .....           | 48        |
| 查看紀錄錄製 .....           | 48        |
| 範例 .....               | 48        |
| <b>參考: 案件配置</b> .....  | <b>49</b> |
| 「Incident( 事件) 」 ..... | 49        |
| 重大事件 .....             | 50        |
| 變更 .....               | 51        |
| 問題 .....               | 52        |



# 關於此文件

本文件適用於版本 1.17.0。

若要下載 IT Service Center 管理和使用者指南，請參閱 [IT Service Center 文件](#)。

# IT Service Center 概覽

擁有 IT Service Center，您可以將 IT 票證和任務合併至單一位置，以簡化 IT 支援操作。

提供於：Lightning Experience

提供於：**Enterprise** 版本和 **Unlimited** 版本

IT Service Center 可作為附加授權使用。

## 管理案件並付諸行動

IT 專員只需部署常見動作，即可更快速地解決支援票證，而無需離開 IT 服務中心。這些行動包括：

- 審查效能事件
- 終止程序
- 開始或停止系統服務
- 重新啟動電腦
- 安裝、更新或移除軟體

例如，若使用者開啟需要軟體更新的支援票證，IT 專員可以直接從 IT Service Center 按幾下滑鼠，即可將更新部署到使用者的資產。IT 專員也可以建立部署，將相同的軟體更新推送到其他資產，降低其他使用者因相同問題而開啟重複票證的可能性。

## 管理 CMDB 中的即時資產資料

使用 Tanium 與 IT Service Center 整合的組態管理資料庫 (CMDB)，以管理及儲存與 IT 服務相關的即時組態項目或元件。組態項目 (CI) 是必須管理才能提供 IT 服務的元件。透過定義 CI 的中心事實來源，IT 專員和組態經理可以改善服務管理、減少在變更管理上花費的時間，以及改善稽核、安全性和合規性。

### 組態項目

組態項目與資產相關聯，受 IT 控制，用於 IT 服務。

組態項目可以是 Tanium 託管 CI 或 Tanium 自訂 CI。Tanium 託管 CI 是安裝 Tanium Client 的資產。有關 Tanium 託管 CI 的資訊來自 Tanium 的 CMDB 服務。您可以在 Salesforce 中為在 Tanium 中找不到的其他 CI 建立 Tanium 自訂 CI，這些會與 CMDB 定期同步。

### 組態項目等級

組態項目等級是來自 Tanium 的組態項目的預先定義分類，例如，裝置類型(筆記型電腦、伺服器)。

## Tanium as a Service

透過 IT Service Center 與 Tanium as a Service (TaaS) 的連線，就能在終端使用者電腦上採取行動。

Tanium 平台提供端點的可見度和控制。在 Tanium 中，端點是您可以在其上安裝和執行 Tanium Client 服務的任何電腦或伺服器。為回應您的標準或臨機操作查詢，Tanium 可以在幾秒內發現並報告與端點相關的靜態和動態即時資料。除了取得端點的相關資料之外，您還可以部署動作來管理和保護您的環境。

IT Service Center 的操作由呼叫 TaaS 的 API 執行，其中包括 Tanium™ Discover、Tanium™ Deploy 和 Tanium™ Performance 模組。Tanium 端點的已選取資料會儲存在 Salesforce 中作為資產物件。若要查看 Salesforce 中由 Tanium 管理的端點相關資訊，您可以將其作為資產而進行檢視。

## Work.com 網站概覽

IT Service Center 是 Work.com 解決方案套件的一部分。Work.com 是可在世界各地隨時隨地工作的全方位員工體驗平台。Work.com 以 Salesforce 平台為基礎，使員工能夠在任何工作地點取得成功。

購買 IT Service Center 時，您還可獲得 Employee Workspace(員工工作空間)和 Employee Concierge(員工服務台)。這些產品讓員工能夠開啟案件，並將其發送至 IT Service Center 的專員。

### 關於員工工作空間

透過員工工作空間，為您的員工提供綜合體驗，促進員工的工作效率和協作。員工工作空間為員工在任何地方工作所需的工具和資源提供了一個中心樞紐。

更多資訊

[Work.com 文件：員工工作空間](#)

### 關於員工服務台

員工服務台是員工工作空間的延伸，其中包含可搜尋的知識庫和票務系統，讓員工在需要時可以找到解決方案並獲得支援。

更多資訊

[Work.com 文件：員工服務台](#)

## 支援的語言

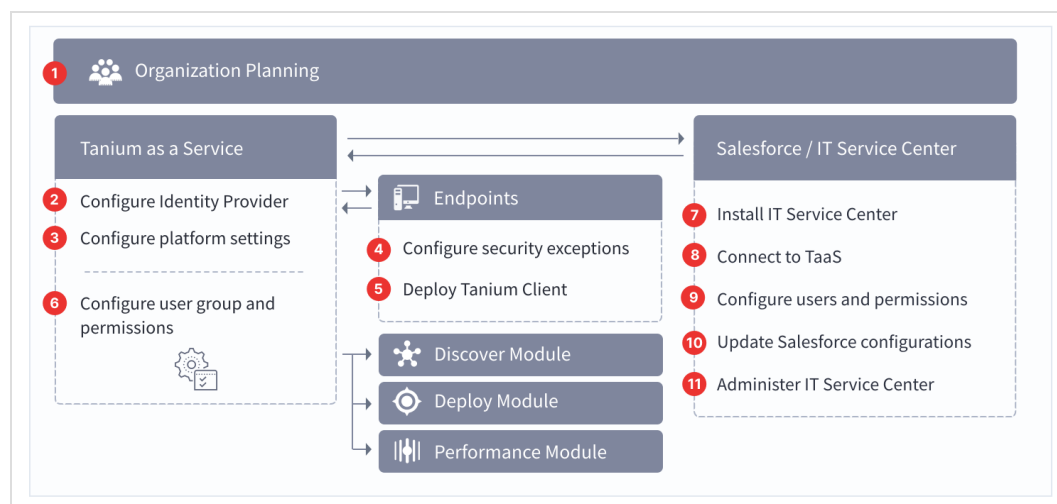
IT Service Center 使用者介面翻譯成以下語言：

- 簡體中文：zh\_CN
- 繁體中文：zh\_TW
- 荷蘭文：nl
- 法文：fr

- 德文: de
- 義大利文: it
- 日文: ja
- 韓文: ko
- 葡萄牙文(巴西): pt\_BR
- 西班牙文: es

# 藉由 IT Service Center 取得成功

遵循這些最佳實務，以實現 IT Service Center 最大價值和成功。這些步驟與關鍵基準指標一致：平均解決時間 (MTTR)、SLA 合規率、自動解決的票證，以及從票證採取的動作。



## 步驟 1: 獲得組織效率

完成關鍵的組織治理步驟以實現 IT Service Center 的最大價值。有關每項任務的更多資訊，請參閱 [IT Service Center 使用者指南](#)。

☐ 制定專門的變更管理流程。

☐ 在 RACI 圖表中定義不同的角色和責任。

☐ 驗證跨職能組織一致性。

☐ 追蹤操作指標。

## 步驟 2: 設定 Tanium as a Service 身分識別提供者

☐ 為 Tanium as a Service (TaaS) 選擇並設定 SAML 2.0 相容身分識別提供者。請參閱 [在第 15 頁的 為 Tanium as a Service 設定 SAML 身分識別提供者](#)。

## 步驟 3: 設定 TaaS 平台設置

☐ 設定平台設置。請參閱 [在第 15 頁的 在 TaaS 中設定平台設置](#)。

## 步驟 4: 設定客戶端安全異常

☐ 設定客戶端安全異常。請參閱 [在第 16 頁的 設定客戶端安全異常](#)。

## 步驟 5: 部署 Tanium Client

☐ 將 Tanium Client(客戶端)安裝至您想要透過 IT Service Center 管理的任何電腦。請參閱 [在第 16 頁的 部署 Tanium Client](#)。

## 步驟 6: 在 Tanium 中設定使用者群組

☐ 為 IT Service Center 的 ITSC Agent 使用者設定 TaaS 中的使用者群組。請參閱 [在第 17 頁的 設定 IT Service Center 使用者群組](#)。

## 步驟 7: 安裝 IT Service Center

☐ 使用 Work.com 安裝程式來安裝，並自動完成 IT Service Center 受管理套件的一些設定。請參閱 [在第 19 頁的 安裝 IT Service Center](#)。如果您是從先前的版本升級，則需要其他手動步驟來更新頁面配置。請參閱 [在第 23 頁的 升級 IT Service Center](#)。

## 步驟 8: 將 IT Service Center 連接至 Tanium as a Service

☐ 在 IT Service Center 中，連至 Tanium as a Service (TaaS)，透過您的 IT Service Center 組織提取資訊，並在終端使用者的裝置上操作。請參閱 [在第 26 頁的 連至 Tanium as a Service](#)。

## 步驟 9: 在 Salesforce 中設定使用者和權限

☐ 管理 IT Service Center 組態，例如儀表板、變更設定和 CMDB 項目。請參閱 [在第 28 頁的 指派 IT Service Center 權限](#)。

## 步驟 10: 更新 Salesforce 組態

□ 更新頁面配置和 Lightning 紀錄頁面，以支援 IT Service Center 功能。請參閱 [在第 33 頁的 更新 Salesforce 組態](#)。

□ 為已知錯誤和服務知識建立發布工作流程。請參閱 [在第 39 頁的 為已知錯誤和服務知識建立發布工作流程](#)。

## 步驟 11: IT Service Center 管理員

□ 在儀錶板上追蹤 IT Service Center 指標。請參閱 [在第 41 頁的 查看和自訂 IT 專員儀表板](#)。

□ 更新變更管理設定，包括行事曆設定和風險分數計算。請參閱 [在第 41 頁的 更新變更管理設定](#)。

□ 新增組態項目。根據預設，組態項目會從 TaaS 中代管的 CMDB 服務匯入，但您可以新增在 Salesforce 和 CMDB 之間同步的其他組態項目。請參閱 [在第 44 頁的 管理 CMDB 組態項目](#)。

# 設定 Tanium 的 IT Service Center

歡迎電子郵件中，會附上您初次使用 Tanium as a Service (TaaS) 管理員使用者的詳細資訊。若要使用 IT Service Center，請為您的 TaaS 執行個體設定身分識別提供者、將使用者權限指派給 IT 專員，然後在您要管理的電腦上安裝 Tanium Client。

## 必備條件

- 您購買 IT Service Center 時收到的 TaaS URL 和登入資訊
- Salesforce 組織 URL
- IT 專員使用者電子郵件地址清單 (需要與 IT Service Center 整合)

## 為 Tanium as a Service 設定 SAML 身分識別提供者

您必須使用 TaaS 執行個體設定以下 SAML 2.0 相容身分識別提供者之一：

- [General](#)
- [OneLogin](#)
- [Auth0](#)
- [Configuring Azure AD for TaaS](#)
- [Configuring Okta for TaaS](#)
- [Configuring AD FS for TaaS](#)
- [Configuring Oracle Identity Cloud Service for TaaS](#)
- [Configuring PingFederate for TaaS](#)
- [Configuring Google Cloud Identity for TaaS](#)
- [Configuring Salesforce for TaaS](#)

更多資訊

[Tanium as a Service 部署指南：開始使用](#)

## 在 TaaS 中設定平台設置

允許從 Tanium 連接到您的 Salesforce 執行個體。



1. 從 TaaS 執行個體 (以管理員身分登入) 中, 按一下「**Administration(管理)**」> **Platform Settings(平台設定)**」。
2. 針對「**Trusted Auth Origins(受信任的身分驗證來源)**」, 輸入您的 Salesforce ITSC URL 組織地址 (例如: `https://yoursite.lightning.force.com`)。如果您有多個環境, 則可以使用以逗號分隔的 URL 清單。
3. 按一下「**Save(儲存)**」。

## 設定客戶端安全異常

- 使用 TCP 型規則而非以應用程式身分為基礎的規則, 將防火牆政策設定為針對 Tanium 流量開放連接埠 **17472** 和 **17486**。
- 在所有端點上設定連接埠 **17472** 和 **17486** 的開放通訊, 以便它們除與 TaaS 通訊以外可以相互通訊。
- 使用端點上的任何安全軟體 (例如防病毒工具) 設定異常, 以防止該工具掃描 Tanium 程序及干擾 Tanium Client 活動。

## 部署 Tanium Client

若要讓您的 Tanium as a Service (TaaS) 執行個體與端點通訊, 請在您要管理的 Windows、Mac 和 Linux 系統上安裝 Tanium Client。

雖然您可以在稍後的設定程序中完成此步驟, 但如果您繼續設定步驟而未安裝任何 Tanium Client, TaaS 執行個體中會顯示錯誤, 而 IT Service Center 不會顯示任何資產。

若要開始安裝和部署 Tanium Client, 請參閱 Tanium 文件。您可以使用任何軟體部署工具來部署 Tanium Client, 包括 Tanium。

如果您已經有用於軟體部署的工具, 請使用該工具進行 Tanium Client 的初始部署。

在您的資產上安裝 Tanium Client 並向您的 TaaS 執行個體報告時, 您就可以開始從 IT Service Center 內查看資產資訊、管理效能, 並將軟體部署到端點。

部署幾個 Tanium Client 之後, 您可以使用 Tanium Discover 尋找未託管的裝置, 並確定環境中是否有其他需要安裝 Tanium Client 的端點。如需詳細資訊, 請參閱

若要改善探索, 請先將 Tanium Client 部署至幾個端點, 然後再繼續設定。

### 更多資訊

[Tanium Client 管理使用者指南: 下載 Tanium Client](#)

[Tanium Discover 使用者指南](#)

# 設定 IT Service Center 使用者群組

為 IT Service Center 的 ITSC Agent 使用者設定 Tanium 中的使用者群組。如需關於建立使用者群組和指派使用者的詳細資訊，請參閱 Tanium 文件。

您必須向 Tanium 發送的歡迎電子郵件中列為主要 Tanium 管理員使用者名稱的使用者授予存取權限。主要 Tanium 管理員是唯一在配給過程中建立的使用者。您可以使用此使用者或其他委派使用者在 Tanium 中建立更多使用者。

1. 在您的 Tanium as a Service 執行個體中建立 **ITSC Agents** 使用者群組。
2. 將下列角色指派給使用者群組：
  1. API 閘道使用者
  2. 部署運算子
  3. 查詢運算子
  4. 與進階使用者互動
  5. 效能運算子
3. 將使用者指派給 **ITSC Agents** 使用者群組。使用者的電子郵件地址必須與 IT Service Center 中的使用者電子郵件地址相同。儲存您的變更。

## 更多資訊

[Tanium 主控台使用者指南：管理使用者群組](#)

# 設定 Tanium 權限

您可以在 Tanium 中設定權限，僅允許特定使用者存取電腦群組、模組等。例如，如果使用者嘗試將軟體部署至其無法存取的電腦群組中，部署任務會失敗。

如需有關 Tanium 權限的詳細資訊，請參閱 [Tanium 主控台使用者指南：RBAC 概覽](#)。

# 設定 IT Service Center 的開發和 QA 執行個體

您可以設定多個 Salesforce 環境，以用於連接到單一 TaaS 執行個體的開發和品質保證 (QA)。如果您設定多個 Salesforce 環境：

- 使用 Tanium 中的電腦群組，識別僅存在於開發和 QA 環境中的端點。如需詳細資訊，請參閱 [Tanium 主控台使用者指南：管理電腦群組](#)。
- 使用 Tanium 中的角色型存取控制 (RBAC) 設定只能在您指派給開發和 QA 環境的端點上執行動作的使用者帳

號。

- 為每個 **Salesforce** 組織使用不同的管理員帳號以避免混淆。
- 在開發和 **QA** 組織中測試，以確認預期的功能，然後再移植到正式環境。

# 安裝 IT Service Center

使用 Work.com 安裝程式來安裝，並自動完成 IT 服務中心受管理套件的一些設定。然後，按照提示完成手動安裝，以及安裝後的設定步驟。

## 需求版本

|                                                |
|------------------------------------------------|
| 提供於：Lightning Experience                       |
| 提供於： <b>Enterprise</b> 版本和 <b>Unlimited</b> 版本 |
| IT Service Center 可作為附加授權使用。                   |

## 使用者權限

| 需有使用者權限   |        |
|-----------|--------|
| 設定已安裝的套件： | 自訂應用程式 |

## 在您開始之前

- 在您安裝 IT Service Center 之前，請使用歡迎電子郵件中提供的管理驗證資料來登入您的 Salesforce 組織 URL。
- 您的 Work.com 組織必須安裝 Employee Workspace(員工工作空間) 和 Employee Concierge(員工服務台) 應用程式。如需更多資訊，請參閱 [Salesforce 幫助：設定員工工作空間](#) 和 [Salesforce 幫助：準備並安裝員工服務台](#)。
- 設定允許清單。如果您的組織或設定檔中有任何 IP 位址限制，您可能需要編輯設定，才能安裝此套件。確認 Salesforce 安裝程式的 IP 位址不在任何的限制範圍，或將該 IP 位址新增至允許清單：
  - 18.214.2.206
  - 3.89.46.237
  - 52.201.65.75
  - 52.2.53.142您可以在安裝完成時，從您的允許清單移除這些 IP 位址。
- 執行安裝前檢查以確認所有必備組件都已安裝，然後再繼續。如果檢查已經過驗證，請繼續安裝。

## 安裝 IT Service Center 套件

用於部署 IT Service Center 套裝軟體的帳號將是連結到 Salesforce 介面中建立/修改者欄位的管理員。

1. 在瀏覽器中瀏覽至此網址: <https://install.work.com/products/itsc>

您必須將 IT Service Center 的附加授權安裝在您的組織中。

Salesforce 安裝程式服務僅用於安裝 IT Service Center 套件的和該套件的初始設定。

2. 按一下 **IT Service Center** 圖標。
3. 按一下 **Install and Configure IT Service Center(安裝並設定 IT Service Center)**。如果您已經安裝 IT Service center, 也有 **Configure IT Service Center(設定 IT Service Center)** 的選項。
4. 按一下 **Log In to Start Pre-Install Validation(登入以開始進行安裝前的驗證)**。
5. 選擇您的組織類型。輸入您的 Salesforce 使用者名稱和密碼。
6. 按一下 **Allow(允許)** 以執行安裝前驗證。
7. 在 **Connected to Salesforce(連接至 Salesforce)** 方塊中, 確認您已登入正確的組織。如果安裝前驗證失敗, 請使用安裝程式中的錯誤訊息進行疑難排解, 並完成組織中的安裝前需求。當您準備好時, 請返回安裝程式 URL 並再試一次。
8. 檢閱安裝程式在您組織中建立的自訂清單。

請勿清除選用項目的建議設定。

| Steps                                                                          | Type                                                                                                |          |
|--------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|
| Enable Omni-Channel                                                            | Other                                                                                               | Required |
| Enable Entitlements for Case Milestones                                        | Other                                                                                               | Required |
| Enable Creation of List Settings                                               | Other                                                                                               | Required |
| Enable Translation Workbench                                                   | Other                                                                                               | Required |
| Add Case Status Picklist Values                                                | Other                                                                                               | Required |
| Add Case Origin Picklist Values                                                | Other                                                                                               | Required |
| Add Asset Status Picklist Values                                               | Other                                                                                               | Required |
| Install IT Service Center Managed Package                                      |  Managed Package | Required |
| Create IT Service Center Knowledge extensions                                  | Other                                                                                               | Required |
| Create IT Service Center Permission Sets and Permission Set Groups             | Other                                                                                               | Required |
| Deploy Case Layouts                                                            | Other                                                                                               | Required |
| Enable Path Assistant for Case                                                 | Other                                                                                               | Required |
| Deploy Case Management Queues and Change Approval Board (CAB) Approval Process | Other                                                                                               | Required |
| Grant access to IT Service Center Reports and Dashboards                       | Other                                                                                               | Optional |
| Run Migration Job                                                              | Other                                                                                               | Required |
| Add Case Template Type Picklist Values                                         | Other                                                                                               | Required |

9. 按一下「**Install(安裝)**」。按一下「**Confirm(確認)**」以接受使用條款。在安裝期間，將指派 IT Service Center 應用程式管理員權限給您的使用者，在設定與管理組織時需要該管理權限。
10. 在安裝完成後，按一下 **View Org(檢視組織)** 返回您的 Salesforce 執行個體。
11. 若要驗證安裝，請在應用程式啟動器中尋找 **IT Service Center**。
12. 如果您看到警告：目前的使用者驗證權杖遺失，您可以忽略該警告，並在設定與 TaaS 的連接時加以解決。

按照整個 **Salesforce Help** 主題的提示完成安裝後設定。

Salesforce 安裝程式服務提供英文、日文、法文、德文、西班牙文和荷蘭文等版本。

## 驗證 IT Service Center 安裝和自動設定

在安裝 IT Service Center 套件時，查看在您的組織中自訂了哪些項目。若要驗證這些組態項目，請前往 Salesforce 組織中的「**Setup(設定)**」。

| 安裝步驟名稱                      | 用途與驗證步驟                                                                                                                                                                 |
|-----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 啟用全通路                       | 啟用全通路設定，以根據專員的技能集合，將工作路線排定至專員。若要驗證「 <b>Omni-Channel Settings(全通路設定)</b> 」是否已啟用，請前往「 <b>Setup(設定)</b> 」。                                                                 |
| 啟用案件里程碑的權限                  | 讓客戶設定案件里程碑的 SLA，例如初始回應或解決案件所需的時間長度。<br>若要驗證已建立的里程碑，請前往「 <b>Setup(設定)</b> 」並查看「 <b>Milestones(里程碑)</b> 」。                                                                |
| 啟用清單設定的建立                   | 在組織中開啟清單設定的建立。若要驗證，請前往「 <b>Setup(設定) &gt; Administration(管理) &gt; Data(資料) &gt; 模式設定</b> 」，並驗證「 <b>Manage list custom settings type(管理清單自訂設定類型)</b> 」是否已啟用。             |
| 啟用翻譯工作站                     | 在 Salesforce 中開啟翻譯工作站以啟用翻譯的 UI 內容。若要驗證，請前往「 <b>Setup(設定) &gt; User Interface(使用者介面) &gt; Translation Workbench(翻譯工作站) &gt; Translation Language Settings(翻譯語言設定)</b> 」。 |
| 新增案件狀態挑選清單值                 | 建立案件的狀態值。若要驗證，請前往 Object manager(物件管理員)中的 Case object(案件物件)，檢視「 <b>Fields &amp; Relationships(欄位與關係)</b> 」，並查看「 <b>Status(狀態)</b> 」欄位。<br><div>請勿更新這些挑選清單值。</div>       |
| 新增案件來源挑選清單值                 | 新增案件物件的來源選項。若要驗證，請前往 Object manager(物件管理員)中的 Case object(案件物件)，檢視「 <b>Fields &amp; Relationships(欄位與關係)</b> 」，並查看「 <b>Case Origin(案件來源)</b> 」欄位。                        |
| 新增資產狀態挑選清單值                 | 新增資產物件的狀態選項。若要驗證，請前往 Object manager(物件管理員)中的 Asset object(資產物件)，檢視「 <b>Fields &amp; Relationships(欄位與關係)</b> 」，並查看「 <b>Status(狀態)</b> 」欄位。                              |
| 安裝 IT Service Center 受管理的套件 | 安裝 IT Service Center 套件。                                                                                                                                                |

| 安裝步驟名稱                                 | 用途與驗證步驟                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|----------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 建立 IT Service Center 知識延伸              | 部署已知錯誤和服務知識紀錄類型，並部署「IT Service Center Knowledge( IT Service Center 知識)」權限集合。                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 建立 IT Service Center 權限集合與權限集合群組       | <p>建立權限集合，然後將該權限集合新增至 IT Service Center 的權限集合群組。若要使用這些權限，您必須手動將使用者指派給權限集合群組。如需權限集合群組和權限集合的清單，請參閱<a href="#">在第 28 頁的 指派 IT Service Center 權限</a>。</p> <p>若要驗證是否建立了權限和權限集合群組，請前往「Setup(設定)」並查看「Permission Sets(權限集合)」和「Permission Set Groups(權限集合群組)」。</p>                                                                                                            |
| 部署案件配置                                 | 為標準使用者和管理員設定檔指派案件和資產精簡配置和紀錄配置。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 啟用案件的路徑助理                              | 建立變更、事件、問題和要求案件紀錄類型的路徑。若要驗證，請在「Setup(設定)」中開啟「Path Settings(路徑設定)」，並確認 Case Status Change(案件狀態更改)、Case Status Incident(案件狀態事件)、Case Status Major Incident(案件狀態重大事件)、Case Status Problem(案件狀態問題)和 Case Status Request(案件狀態請求)建立了案件紀錄。                                                                                                                                  |
| 部署案件管理佇列和變更核准委員會 (CAB) 核准流程            | <ul style="list-style-type: none"> <li>建立以下佇列，以排定記錄的優先順序，並將記錄分配和指派給共用變更核准 (CAB) 和案件管理工作負載的團隊。您必須為每個佇列指派使用者或群組： <ul style="list-style-type: none"> <li>ITSC - 案件管理 - 預設</li> <li>ITSC - 案件管理 - 呈報</li> <li>ITSC - 案件管理 CAB</li> </ul> </li> <li>建立「ITSC - Change ApprovalITSC- 變更核准」程序，該程序定義關於核准變更案件類型的業務流程。</li> </ul> <p>若要驗證已建立的佇列，請在「Setup(設定)」中開啟佇列並確認已建立佇列。</p> |
| (選用) 授予對 IT Service Center 報告和儀表板的存取權限 | <p>建立「IT Agent( IT 專員)」預設儀表板，其中包含以下報告：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ITSC - 過去 7 天的案件狀態</li> <li>ITSC - 依狀態和呈報排序的案件</li> <li>ITSC - 當日建立的案件(30 天)</li> <li>ITSC - 平均解決時間</li> <li>ITSC - 按類型排序的未結案案件</li> <li>ITSC - 解決趨勢</li> </ul>                                                                                                                    |
| 執行移轉任務                                 | 移轉組態變更以符合目前的 IT Service Center 資料模型。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 新增案件範本挑選清單值                            | 新增案件範本物件的挑選清單選項。若要驗證，請前往「Object Manager(物件管理員) > Case Template object (案件範本物件) > Fields & Relationships(欄位與關係)」。查看「Type(類型)」欄位。                                                                                                                                                                                                                                      |

# 升級 IT Service Center

## 在您開始之前

- 確認您用來執行升級的管理員使用者已指派 **IT Service Center 管理員** 權限集合群組以及「**Knowledge User(知識使用者)**」功能授權。

## 安裝 IT Service Center

如果您已在組織安裝 IT Service Center，Work.com 安裝程式也會執行升級。**執行移轉工作**步驟會視需要更新您現有的組織以進行升級。如需安裝的更多資訊，請參閱[在第 19 頁的 安裝 IT Service Center](#)。

## 升級 Tanium as a Service (TaaS)

TaaS 是一個完全託管的環境，因此不需要手動升級。Tanium 核心平台和產品會自動設定和維護，因此您可以專注於使用 Tanium 管理端點。

## 將 1.6 更新為 1.17 組態

當您升級 IT Service Center 時，頁面配置不會自動更新。您還必須審查使用者權限和驗證規則的變更。

如需此版本中案件頁面配置的螢幕擷取畫面，請參閱[在第 49 頁的 參考：案件配置](#)。

### 更新事件要求案件頁面配置

編輯事件要求案件頁面配置，以納入來自 IT Service Center 1.17 版的更新。

1. 從物件管理員中，前往「**Case(案件) > Case Page Layouts(案件頁面配置) > ITSC - Incident Request Layout( ITSC - 事件要求配置)**」。
2. 移除「**New Problem(新問題)**」快速動作。
3. 移除「**Change Record Type(變更紀錄類型)**」和「**View Case Hierarchy(檢視案件層級)**」標準按鈕。
4. 在「**Case Information(案件資訊)**」區段中，進行下列更新：
  1. 以「**Primary Configuration Item(主要組態項目)**」欄位取代「**Asset(資產)**」欄位。
  2. 移除「**Major Incident(重大事件)**」欄位。
5. 在「**Case Detail(案件詳細資訊)**」中，新增以下區段：
  1. 新增「**Case Prioritization(案件優先排序)**」區段，其中包含「**Impact(影響)**」、「**Manual Priority(手動優先)**」、「**Urgency(緊急)**」和「**Priority(優先順序)**」欄位。
6. 新增「**Articles(文章)**」和「**Attachments(附件)**」的相關清單。



## 更新變更案件頁面配置

編輯變更案件頁面配置，以納入來自 IT Service Center 1.17 版的更新。

1. 從物件管理員中，前往「**Case(案件)** > **Case Page Layouts(案件頁面配置)** > **ITSC - Change Layout( ITSC - 變更配置)**」。
2. 移除「**Change Record Type(變更紀錄類型)**」和「**View Case Hierarchy(檢視案件層級)**」標準按鈕。
3. 在「**Change Information(變更資訊)**」區段中，進行下列更新：
  1. 將「**Subject(主旨)**」和「**Description(描述)**」欄位設為「**Required(必填)**」。
4. 在「**Case Detail(案件詳細資訊)**」中，新增以下區段：
  1. 在「**Risk Assessment(風險評估)**」區段下新增「**Case Prioritization(案件優先排序)**」區段，其中包含「**Impact(影響)**」、「**Manual Priority(手動優先)**」、「**Urgency(緊急)**」和「**Priority(優先順序)**」欄位。
5. 新增「**Articles(文章)**」和「**Attachments(附件)**」的相關清單。

## 更新問題案件頁面配置

編輯問題案件頁面配置，以納入來自 IT Service Center 1.17 版的更新。

1. 從物件管理員中，前往「**Case(案件)** > **Case Page Layouts(案件頁面配置)** > **ITSC - Problem Layout( ITSC - 問題配置)**」。
2. 移除「**New Problem(新問題)**」快速動作。
3. 移除「**Change Record Type(變更紀錄類型)**」和「**View Case Hierarchy(檢視案件層級)**」標準按鈕。
4. 在「**Problem Information(問題資訊)**」區段中，進行下列更新：
  1. 以「**Primary Configuration Item(主要組態項目)**」欄位取代「**Asset(資產)**」欄位。
  2. 將「**Subject(主旨)**」和「**Description(描述)**」欄位設為「**Required(必填)**」。
  3. 將「**Category(類別)**」欄位移至「**Subcategory(子類別)**」欄位正上方。
5. 在「**Case Detail(案件詳細資訊)**」中，新增以下區段：
  1. 新增包含「**Known Error(已知錯誤)**」欄位的「**Known Error Details(已知錯誤詳細資訊)**」區段。
  2. 新增「**Case Prioritization(案件優先排序)**」區段，其中包含「**Impact(影響)**」、「**Manual Priority(手動優先)**」、「**Urgency(緊急)**」和「**Priority(優先順序)**」欄位。
6. 新增「**Articles(文章)**」和「**Attachments(附件)**」的相關清單。

## 停用「Status\_Closed」驗證規則

「**Status\_Closed**」驗證規則不再使用，而且如果處於作用中狀態，則可防止相關案件自動關閉。

1. 從物件管理員中，前往「**Case(案件)** > **Validation Rules(驗證規則)**」。
2. 編輯「**Status\_Closed**」驗證規則，以移除「**Active(作用中)**」設定。

## 更新變更案件狀態

如果您有任何處於「**Denied( 遭拒)**」狀態的變更案件，請更新案件使其進入「**Rejected( 已駁回)**」狀態。此版本中變更的狀態名稱。

## 審查並指派使用者權限

IT Service Center 2.17 介紹變更管理經理和 CMDB 經理角色。有關 IT Service Center 權限的更多資訊，請參閱[在第 28 頁的指派 IT Service Center 權限](#)。

# 連至 Tanium as a Service

連至 Tanium as a Service (TaaS)，透過您的 IT Service Center 組織提取資訊，並在終端使用者的裝置上操作。

## 將 TaaS 新增為遠端站台

遠端站台是組織可從 Salesforce.com 叫用的網址清單。

1. 從「Setup(設定)」，在「Quick Find(快速尋找)」方塊中輸入「remote(遠端)」，然後選擇「Remote Site Settings(遠端網站設定)」。
2. 按一下「New Remote Site(新增遠端站台)」。
3. 針對遠端站台 URL，輸入 TaaS 執行個體的主要 URL。(例如：<https://dev.cloud.tanium.com>) 按一下「Save(儲存)」。
4. 使用 TaaS 執行個體的 API URL 新增另一個遠端站台。(例如：<https://dev-api.cloud.tanium.com>) 按一下「Save(儲存)」。

## 從 Salesforce 連接到 TaaS

將 Salesforce 連結到您的 TaaS 執行個體，因此 IT 專員可以在端點上採取直接行動。

1. 從「App Launcher(應用程式啟動器)」，按一下「IT Service Center」應用程式。
2. 在「IT Service Center」功能表中，按一下「Settings(設定)」。
3. 在「Tanium Configuration( Tanium 設定)」頁面上，輸入您的 Tanium URL，這是已佈建的 Tanium as a Service 執行個體的 URL。您不需要自訂 API URL。按一下「Save(儲存)」。

## 驗證服務使用者

服務使用者執行背景程序。此 TaaS 使用者 ID 和密碼會在您購買 IT Service Center 時提供。在您授權服務使用者後，授權會自動續約。

1. 從 IT Service Center 功能表，前往「Settings(設定)」。
2. 按一下「Initiate Service User Auth Flow(啟動服務使用者驗證流程)」。
3. 在快顯頁面中，按一下「Authorize(授權)」。
4. 已更新「Service User Authorization(服務使用者授權)」下的到期日。

## 驗證目前的使用者

每位 IT Service Center 使用者都必須使用 TaaS 驗證該使用者的使用者 ID，才能擁有在 IT Service Center 檢視和操作「Assets(資產)」的權限。

如果您 30 天或更長時間未登入，則必須重複這些步驟。

1. 從 IT Service Center 功能表，前往「**Settings(設定)**」。
2. 按一下「**Initiate Current User Auth Flow(啟動目前使用者驗證流程)**」。
3. 在快顯頁面中，按一下「**Authorize(授權)**」。
4. 已更新「**Current User Authorization(目前使用者授權)**」下的到期日期。

## 設定 Tanium 資料同步

Tanium 工作排程會判斷從 Tanium 同步資料的頻率。Active Directory(作用目錄)查詢會更新資產的主要所有者詳細資訊。

若要設定工作排程和 AD 查詢，請從 IT Service Center 功能表前往「**Settings(設定)**」，然後按一下 **Tanium**。您可以變更每項工作的頻率，最少是每 24 小時一次。

### 重新整理資源資料

從 Tanium 中可用的最新資料更新資產物件的欄位。

### 更新作用中的有用資料

更新目前線上資產的欄位。

### 同步 Tanium 行動狀態

更新已對資產執行之 Tanium 動作的狀態，例如部署軟體或終止程序。

### 重新整理服務和目前使用者權杖

更新用於目前使用者和服務使用者驗證的權杖。

### 主要所有權 (Active Directory(作用目錄)查詢)

更新資產物件的主要所有者詳細資訊。預設為停用。

## 設定 CMDB 資料同步

設定從 Tanium 同步 CMDB 資料的任務。「Discovery(探索)」任務在 Tanium as a Service 中同步 CMDB 資料。「Refresh(重新整理)」任務會將 CMDB 資料提取至 IT Service Center 作為 Salesforce 物件。

1. 在 IT Service Center 功能表中，前往「**Settings(設定)**」。按一下 **CMDB**。
2. 初始化內部 Tanium 探索程序。按一下「**Begin Discovery(開始探索)**」。
3. 根據預設，來自 Tanium 的 CMDB 資料會每 12 小時重新整理至 IT Service Center。此任務會從 Tanium 匯入 CMDB 資料，並從 Salesforce 物件中移除任何過期資料。若要立即執行，請按一下「**Run Now(立即執行)**」。

# 設定 Salesforce 的 IT Service Center

設定與 Tanium as a Service 的連線、設定使用者及電子郵件。

## 指派 IT Service Center 權限

權限會控制使用者查看的內容和進行的動作。在安裝 IT Service Center 套件時會自動建立工作場所權限，但您必須手動為使用者指派適當的權限。

### 認識 IT Service Center 中的角色

IT Service Center 套件包括了我們為 Work.com 組織建議的角色權限集合。

#### IT Service Center 管理員

IT Service Center 管理員可管理 IT Service Center 的設定，包括與 Tanium as a Service (TaaS) 的連接。

#### IT 專員

IT 專員可管理案件、檢視資產和 Tanium 自訂 CI、控制效能事件和部署軟體。

#### 變更管理經理

變更管理經理可控制變更行事曆和風險設定、建立變更管理規則，以及將事件新增至變更行事曆。

#### CMDB 管理員

CMDB 管理員可控制 CMDB 動作、編輯 CMDB 設定、執行資料匯入任務，以及建立 Tanium 自訂 CI。

#### CMDB 經理

CMDB 經理會建立 Tanium 自訂 CI。

#### 員工

員工建立由 IT 專員解決的案件。

### 新增 IT Service Center 使用者

根據預設，您有一個飾用於 Salesforce 組織和 Tanium as a Service 的管理員使用者。如果您想要新增使用者，您必須同時在 Salesforce 和 Tanium 中建立使用者。

Tanium 中的使用者 ID 必須與 Salesforce 中的使用者電子郵件欄位相符。若要在 Tanium 中建立使用者，請參閱[在第 15 頁的設定 Tanium 的 IT Service Center](#)。

## 更新預設設定檔

為防止在將 CI 項目與 CMDB 同步時出現問題，請從您用於 IT Service Center 的設定檔中移除資產物件的存取權。選擇要修改的設定檔，然後將更新的設定檔指派給您的 IT Service Center 使用者：

- 如果您使用的是「員工服務台」，請使用 IT 專員設定檔，其對資產物件沒有編輯存取權限。
- 編輯預設設定檔，並移除對資產物件的存取權限。
- 如果您想要保留預設設定檔，您可以複製預設設定檔，並移除對資產物件的存取權限。

使用 IT Service Center 權限集合群組，授予存取 IT Service Center 資產紀錄類型的權限。如果您需要存取其他自訂資產紀錄類型，請使用自訂權限集合來授予存取自訂紀錄類型的權限。

## 更新權限集合

如果您有「員工服務台」，建議使用此組態來編輯 IT Service Center 應用程式使用者權限集合，以便從「Selected Record types(選取的紀錄類型)」中移除 IT，以確保使用者為 IT Service Center 建立適當的紀錄類型。

在 SALESFORCE 中建立和指派使用者權限

在 Salesforce 中建立使用者。請使用使用者名稱的電子郵件欄位值(此使用者名稱是您在 Tanium as a Service 建立的使用者名稱)。

下表提供指派給使用者的權限集合、權限集合群組、授權和設定檔。如果您使用權限集合群組來指派權限，請不要同時套用權限集合。

| 角色                    | 使用者授權      | 功能授權                                                                     | 設定檔 | 權限集合授權                                                                     | 權限集合                                                                                                                                                                                                                                         | 權限集合群組                                                                                                  |
|-----------------------|------------|--------------------------------------------------------------------------|-----|----------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| IT Service Center 管理員 | Salesforce | <ul style="list-style-type: none"> <li>服務雲端使用者</li> <li>知識使用者</li> </ul> | 任何  | <ul style="list-style-type: none"> <li>員工工作空間與服務台</li> <li>員工經驗</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>變更行事曆基本存取權限</li> <li>變更行事曆管理員存取權限</li> <li>變更行事曆寫入權限</li> <li>IT Service Center 應用程式管理員</li> <li>IT Service Center 應用程式使用者</li> <li>IT Service Center 知識</li> <li>IT Service Center 標準欄位存取</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>IT Service Center 管理員</li> <li>IT Service Center 組態經理</li> </ul> |
| IT Service Center 專員  | Salesforce | <ul style="list-style-type: none"> <li>服務雲端使用者</li> <li>知識使用者</li> </ul> | 任何  | <ul style="list-style-type: none"> <li>員工工作空間與服務台</li> <li>員工經驗</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>變更行事曆基本存取權限</li> <li>IT Service Center 應用程式使用者</li> <li>IT Service Center 標準欄位存取</li> <li>IT Service Center 知識</li> </ul>                                                                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>IT Service Center 使用者</li> </ul>                                 |

| 角色       | 使用者授權         | 功能授權                                                                     | 設定檔              | 權限集合授權                                                                                              | 權限集合                                                                                                                                                                                                                                         | 權限集合群組                                                                                                  |
|----------|---------------|--------------------------------------------------------------------------|------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 變更管理經理   | Salesforce    | <ul style="list-style-type: none"> <li>服務雲端使用者</li> <li>知識使用者</li> </ul> | 任何               | <ul style="list-style-type: none"> <li>員工工作空間與服務台</li> <li>員工經驗</li> </ul>                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>變更行事曆基本存取權限</li> <li>變更行事曆管理員存取權限</li> <li>變更行事曆寫入權限</li> <li>IT Service Center 應用程式管理員</li> <li>IT Service Center 應用程式使用者</li> <li>IT Service Center 知識</li> <li>IT Service Center 標準欄位存取</li> </ul> |                                                                                                         |
| CMDB 管理員 | Salesforce    | <ul style="list-style-type: none"> <li>服務雲端使用者</li> <li>知識使用者</li> </ul> | 任何               | <ul style="list-style-type: none"> <li>員工工作空間與服務台</li> <li>員工經驗</li> </ul>                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>IT Service Center 應用程式管理員</li> <li>IT Service Center 應用程式使用者</li> <li>IT Service Center 標準欄位存取</li> <li>IT Service Center 知識</li> </ul>                                                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>IT Service Center 管理員</li> <li>IT Service Center 組態經理</li> </ul> |
| CMDB 經理  | Salesforce    | <ul style="list-style-type: none"> <li>服務雲端使用者</li> <li>知識使用者</li> </ul> | 任何               | <ul style="list-style-type: none"> <li>員工工作空間與服務台</li> <li>員工經驗</li> </ul>                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>ITSC 應用程式使用者</li> <li>ITSC 知識</li> <li>IT Service Center 標準欄位存取</li> </ul>                                                                                                                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>IT Service Center 使用者</li> <li>IT Service Center 組態經理</li> </ul> |
| 員工       | Salesforce 平台 |                                                                          | Salesforce 平台使用者 | <ul style="list-style-type: none"> <li>Force.com 的公司社群</li> <li>員工工作空間與服務台</li> <li>員工經驗</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>IT Service Center 應用程式使用者</li> <li>IT Service Center 標準欄位存取</li> </ul>                                                                                                                                |                                                                                                         |



## IT Service Center 權限集合

如果您是依循 IT Service Center 的建議設定程序，請確認您在組織中擁有這些權限集合。

| 權限集合名稱                    | 說明                                                                                                                                                                                                                                           |
|---------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 變更行事曆管理員存取權限              | 編輯變更管理設定(行事曆和風險)、建立和編輯變更管理規則。                                                                                                                                                                                                                |
| 變更行事曆基本存取權限               | 變更行事曆的讀取權限。                                                                                                                                                                                                                                  |
| 變更行事曆寫入權限                 | 變更行事曆的寫入權限。                                                                                                                                                                                                                                  |
| IT Service Center 應用程式管理員 | 在 IT Service Center 完整地編輯存取權限，包括服務設定。包含在 IT Service Center 套件中。                                                                                                                                                                              |
| IT Service Center 應用程式使用者 | 在 IT Service Center 管理案件。無法建立或編輯資產。                                                                                                                                                                                                          |
| IT Service Center 組態經理    | 編輯 CMDB 設定、執行 CMDB 任務，以及建立 Tanium 自訂 CI。                                                                                                                                                                                                     |
| IT Service Center 知識      | 存取 IT Service Center 知識文章的欄位。 <div>對於預期的行為，您必須將「Manage Articles(管理文章)」權限新增至「IT Service Center Knowledge(IT Service Center 知識)」權限集合。從權限集合，前往「App Permissions(應用程式權限)」分頁標籤。在「Knowledge Management(知識管理)」區段中，選取「Manage Articles(管理文章)」權限。</div> |
| IT Service Center 標準欄位存取  | 存取標準物件的欄位。                                                                                                                                                                                                                                   |

您依循建議來安裝和設定程序時，這些權限集合會被自動組織至權限集合群組中。將權限集合群組指派給使用者，以授予他們所需的存取層級。

在完成 IT Service Center 安裝時，IT Service Center 應用程式管理員權限會指派給第一個管理使用者。

IT Service Center 套件的權限更新，會被推送至 Tanium 建議的權限集合。當套件更新時，對我們建議的權限集合所做的任何自訂都會清除。

## IT Service Center 權限集合群組

您可以使用下列包含的權限集合群組來提供使用者存取權限。

### IT SERVICE CENTER 使用者

包含下列權限集合：

- 變更行事曆基本存取權限
- IT Service Center 應用程式使用者
- IT Service Center 知識
- IT Service Center 標準欄位存取

### IT SERVICE CENTER 管理員

包含下列權限集合：

- 變更行事曆基本存取權限
- 變更行事曆管理員存取權限
- 變更行事曆寫入權限
- IT Service Center 應用程式管理員
- IT Service Center 應用程式使用者
- IT Service Center 組態經理
- IT Service Center 知識
- IT Service Center 標準欄位存取

### IT SERVICE CENTER 組態經理

包含下列權限集合：

- IT Service Center 組態經理(設定為僅具有對資產的建立和讀取權限)

## 更新 Salesforce 組態

將紀錄類型指派至案件 Lightning 紀錄頁面

編輯案件頁面配置，針對變更、問題、事件和重大事件指派 IT Service Center 紀錄類型。

1. 從「Setup(設定)」中，按一下「Object Manager(物件管理員)」。
2. 按一下「Case(案件)」與「Lightning Record Pages( Lightning 紀錄頁面)」。您必須編輯以下每個頁面：  
若要更新變更紀錄頁面，請按一下：ITSC - 變更紀錄頁面。  
若要更新問題紀錄頁面，請按一下：ITSC - 問題紀錄頁面。  
若要更新變更紀錄頁面，請按一下：ITSC - Incident Request Record Page( ITSC - 事件要求紀錄頁面)。  
若要更新重大事件紀錄頁面，請按一下：ITSC - Major Incident Page( ITSC - 重大事件頁面)。
3. 在載入頁面的 Lightning 應用程式建立器後，按一下「Activation...(啟動)」
4. 按一下「App, Record Type, and Profile(應用程式、紀錄類型和設定檔)」分頁標籤，然後按一下「Assign to Apps, Record Types, and Profiles(指派給應用程式、紀錄類型和設定檔)」。
5. 選取「IT Service Center( IT 服務中心)」，然後選取「Next(下一步)」。
6. 選擇應用程式的外形規格(電話、桌面或兩者)。
7. 在「Selected Record Types(選取的紀錄類型)」頁面上，選取對應的紀錄類型。  
如果您正在編輯「ITSC - Change Record Page( ITSC - 更改紀錄頁面)」，請選取「Change(更改)」。  
如果您正在編輯「ITSC - Problem Record Page( ITSC - 問題紀錄頁面)」，請選取「Problem(問題)」。  
如果您正在編輯「ITSC - Incident Request Record Page( ITSC - 事件要求紀錄頁面)」，請選擇「Incident(事件)」。  
如果您正在編輯「ITSC - Major Incident Page( ITSC - 重大事件頁面)」，請選擇「Major Incident(重大事件)」。
8. 在「Selected Profiles(選取的設定檔)」頁面，選取「Standard User(標準使用者)」，並選取「System Administrator(系統管理員)」。
9. 儲存您的變更。

## 編輯案件 Lightning 紀錄頁面以新增自訂 CI 詳細資訊

根據預設，主要 CI 詳細資訊 Lightning 網路元件會針對自訂組態項目顯示「Primary CI Name(主要 CI 名稱)」和「Primary CI Contact(主要 CI 聯絡人)」。您可以複製每個案件類型的 Lightning 紀錄頁面，以顯示自訂 CI 的資產詳細資訊。

如果您複製紀錄頁面，IT Service Center 的未來升級將不會影響這些複製的頁面。升級後，您必須複製任何更新至複製紀錄頁面或從原始紀錄頁面重新複製。

1. 在物件管理員中，開啟案件物件並複製 Lightning 紀錄頁面。針對所有 ITSC 紀錄頁面重複這些步驟：
  1. ITSC - 變更紀錄頁面
  2. ITSC - 事件要求紀錄頁面
  3. ITSC - 重大事件 頁面
  4. ITSC - 問題紀錄頁面
2. 在「Primary CI Details(主要 CI 詳細資訊)」展開區段中，新增「Related Record(相關紀錄)」元件。
3. 對於您已新增的「Related Record(相關紀錄)」欄位，編輯「Lookup Field(查詢欄位)」。將「First Lookup(第一個查詢)」設為「Primary Configuration Item(主要組態項目)」，將「Second Lookup(第二個查詢)」設為「Use This Asset(使用此資產)」。

4. 將「**Related Record( 相關紀錄)**」元件的元件可見度篩選條件設定為：

a. 欄位：**紀錄 > 主要組態項目 > 資產名稱**

運算子：**不等於**

值：**空值( 留白)**

b. 欄位：**紀錄 > 主要組態項目 > 資產紀錄名稱 > 紀錄類型名稱**( 驗證 API 名稱等於 DeveloperName)

運算子：**不等於**

值：**TaniumManagedCI**

5. 移除「**Primary CI Details( 主要 CI 詳細資訊)**」Lightning 網路元件。儲存變更並針對其他案件類型重複這些步驟。

將快速動作新增至案件頁面，以建立已知錯誤與服務知識

使用這些步驟來為已知錯誤和服務知識新增快速動作至案件頁面配置。針對「**ITSC - Problem Layout( ITSC - 問題配置)**」、「**ITSC - Incident Request Layout( ITSC - 事件要求配置)**」、「**ITSC - Major Incident Layout( ITSC - 重大事件配置)**」和「**ITSC - Change Layout( ITSC - 變更配置)**」頁面配置重複這些步驟。

使用這些快速動作可避免複製頁面配置，該配置在升級過程中不會更新。如果您仍要新增按鈕，請參閱[在 第 35 頁的 將按鈕新增至案件頁面，以建立已知錯誤與服務知識。](#)

1. 在物件管理員中，開啟案件物件，編輯要更新的頁面配置。例如，透過編輯「**ITSC - Problem Layout( ITSC - 問題配置)**」頁面配置，將快速動作新增到問題案件中。
2. 新增已知錯誤和服務知識快速動作。在「**Salesforce Mobile and Lightning Experience Actions( Salesforce 行動與 Lightning Experience 動作)**」區段中，新增「**Create Known Error( 建立已知錯誤)**」，並新增「**Create Service Knowledge( 建立服務知識)**」行動與 Lightning 動作。

將按鈕新增至案件頁面，以建立已知錯誤與服務知識

您可以在案件頁面上透過快速動作建立已知錯誤和服務知識。如果您想擁有這些動作的按鈕，您必須複製紀錄頁面以啟用動態行為。如需動態行為的更多資訊，請參閱[Salesforce 幫助: 利用動態行為釋放全新靈活性。](#)

如果您複製紀錄頁面，IT Service Center 的未來升級將不會影響這些複製的頁面。升級後，您必須複製任何更新至複製紀錄頁面或從原始紀錄頁面重新複製。

1. 修改問題紀錄頁面以新增已知錯誤和服務知識按鈕。
  - a. 複製 Lightning 應用程式建立器中的「**ITSC - Problem Record Page( ITSC - 問題紀錄頁面)**」。
  - b. 在「**Highlights( 亮點)**」面板上啟用動態行為。
  - c. 新增「**Create Known Error( 建立已知錯誤)**」和「**Create Service Knowledge( 建立服務知識)**」按鈕。

2. 修改其他 ITSC 紀錄頁面以新增服務知識按鈕。

- a. 複製 Lightning 應用程式建立器中的「ITSC - Change Record Page( ITSC - 變更紀錄頁面)」、「ITSC - Incident Request Record Page( ITSC - 事件要求紀錄頁面)」和「ITSC Major Incident Page( ITSC 重大事件頁面)」。
- b. 在「Highlights( 亮點)」面板上啟用動態行為。
- c. 新增「Create Service Knowledge( 建立服務知識)」按鈕。

## 自訂資產頁面配置

將「New Configuration Item( 新組態項目)」按鈕新增至資產物件的預設搜尋配置。根據預設，IT Service Center 的資產頁面包含可能不適用於 IT 用途的資產物件欄位。您可以從資產頁面配置移除這些額外欄位。請參閱 [Salesforce 幫助: 頁面配置](#) 與 [Salesforce 幫助: 編輯標準物件的頁面配置](#)。

從資產頁面配置移除按鈕

為避免 CMDB 同步問題，您必須移除「Clone( 複製)」和「Change Record Type( 變更紀錄類型)」按鈕。

1. 在資產物件中，編輯「Asset Layout( 資產配置)」頁面配置。
2. 在「Salesforce Mobile and Lightning Experience Actions( Salesforce 行動與 Lightning Experience 動作)」和「Standard Buttons( 標準按鈕)」區段中，移除下列按鈕: Clone( 複製)、View Asset Hierarchy( 檢視資產層級)、Change Record Type( 變更紀錄類型)、New Contact( 新增聯絡人)、New Lead( 新增潛在客戶)，以及不適用於 IT Service Center 用途的任何其他欄位或按鈕。

新增組態項目按鈕至資產清單檢視頁面

修改資產物件上的預設搜尋配置，以新增「New Configuration Item( 新組態項目)」按鈕。

1. 在資產物件的「Search Layouts for Salesforce Classic( Salesforce Classic 搜尋配置)」區段中，編輯「List View( 清單檢視)」搜尋配置。
2. 在「Custom Buttons( 自訂按鈕)」區段中，新增「New Configuration Item( 新組態項目)」按鈕。
3. (選用) 移除「New( 新增)」按鈕，以防止建立非 IT Service Center 的資產。

新增新組態項目按鈕至資產搜尋配置

1. 在資產物件的「Search Layouts( 搜尋配置)」區段中，編輯「List View( 清單檢視)」搜尋配置。
2. 在「Custom Buttons( 自訂按鈕)」區段中，新增「New Configuration Item( 新組態項目)」按鈕。
3. (選用) 移除「New( 新增)」按鈕，以防止建立非 IT Service Center 的資產。

## 建立員工服務台的事件票證類別

在員工服務台中為事件新增票證類型以建立事件案件類型。為送至 IT Service Center 的所有票證，使用此事件案件類型。

## 新增票證類別挑選清單之值

為了讓「員工服務台」使用者在 IT Service Center 建立事件，請將**事件**值新增至案件物件中的票證類別自訂欄位。您也可以停用現有的 **IT** 值，以便「員工服務台」使用者根據預設建立事件。

1. 從「Setup(設定)」中，按一下「Object Manager(物件管理員)」。
2. 按一下「Case(案件)」，然後按一下「Fields & Relationships(欄位與關係)」。
3. 搜尋並選取「Ticket Category(票證類別)」。
4. 在值區段中，按一下「New(新增)」。
5. 將標籤建立為「Incident(事件)」，並將 API 名稱建立為「Incident(事件)」。
6. 儲存您的變更。
7. 停用挑選清單中現有的 **IT** 值。在「Action(動作)」欄中，按一下「Deactivate(停用)」。

## 將快速行動新增至「Contact(聯絡人)」物件

1. 從「Setup(設定)」中，按一下「Object Manager(物件管理員)」。
2. 按一下「Contact(聯絡人)」和「Buttons(按鈕)」、「Links(連結)」和「Actions(動作)」。
3. 按一下包含「New Incident(新事件)」的資料列。該列也會將 ITSCNewIncident 列為「Name(名稱)」。
4. 按一下「Edit Layout(編輯配置)」
5. 使用「快速尋找」搜尋「Ticket Category(票證類別)」欄位。
6. 將「Ticket Category(票證類別)」拖放到表單中。

將欄位放在表單的「Category(類別)」欄位上方。

7. 按一下「Save(儲存)」。

## 新增事件票證類別的自訂中繼資料類型

若要將票證類別與相關行動建立關聯，請編輯自訂中繼資料類型。

1. 從「Setup(設定)」中，使用「Quick Find(快速尋找)」進行搜尋並選取「Custom Metadata Types(自訂中繼資料類型)」。
2. 從表格中，按一下「Ticket Category Definitions(票證類別定義)」。
3. 按一下「Manage Ticket Category Configurations(管理票證類別設定態)」。按一下「New(新增)」。

4. 使用下列欄位值：

1. 「Label( 標籤)」：「Incident( 事件)」
2. 「Name( 名稱)」：「Incident( 事件)」
3. 「Ticket Category Name( 票證類別名稱)」：「Incident( 事件)」
4. 「Global Action Name( 全球行動名稱)」：Contact.wkism\_\_ITSCNewIncident
5. 「Is Active( 啟用中)」：「Enabled( 已啟用)」

5. 儲存您的變更。

## 設定建立自動票證的電子郵件

建立終端使用者可申請支援的電子郵件服務和地址。在電子郵件傳送到此地址時，即會自動建立案件。

### 設定自訂 Apex 等級

1. 在設定應用程式中，前往「Custom Code( 自訂代碼) > Apex Classes( Apex 等級)」頁面。
2. 在字母導覽列中，按一下 **E**。
3. 如果您看不到 EmailToCaseHandler 等級，請按一下「Create New View( 建立新檢視)」。對於「View Name( 檢視名稱)」和「View Unique Name( 檢視唯一名稱)」，輸入預設值。儲存您的變更。確保預設值位於預設檢視中。
4. 按一下 **EmailToCaseHandler** 等級以緩存值，使其在其餘設定步驟中可供選擇。

### 建立電子郵件服務

1. 在「Setup( 設定)」應用程式中，前往「Email Services( 電子郵件服務)」頁面。按一下「New Email Service( 新增電子郵件服務)」。
2. 輸入服務名稱。就 **Apex Class( Apex 等級)**，選擇 EmailToCaseHandler。
3. 若要限制接收電子郵件的網域或電子郵件地址，請在「Accept Email From( 接受電子郵件寄件者)」欄位中填入允許清單。
4. 如有必要，則自訂其他欄位來處理附件、標頭和失敗回應等設定。
5. 按一下「Save( 儲存)」。

### 設定電子郵件地址

1. 按一下您建立的服務名稱，然後按一下「New Email Address( 新電子郵件地址)」。
2. 為電子郵件地址提供您選擇的名稱。( 範例：IT\_Support)。
3. 在「Email Address( 電子郵件地址)」欄位中輸入「ITSupport( IT 支援)」。
4. 驗證已勾選「Active( 啟用)」核取方塊。
5. 輸入貴公司的電子郵件網域名稱。( 例如：company.org, my.company.org) 按一下「Save( 儲存)」。

「Email Addresses (電子郵件地址)」區段會顯示您剛建立的電子郵件地址。如果傳送電子郵件到此地址，即會自動建立 IT 票證。

更多資訊

[Apex 開發人員指南: Apex 電子郵件服務](#)

[以程式碼強化 Salesforce: 電子郵件服務](#)

## 為已知錯誤和服務知識建立發布工作流程

您可以建立已知錯誤或服務知識文章來記載問題。文章會附加到與問題相關的任何案件。根據預設，這些知識文章會處於草稿狀態，因此只有文章的作者可以存取。為了讓所有 IT 專員和員工都能存取這些文章，請建立工作流程和知識動作，以在建立已知錯誤文章時自動發布這些文章。

1. 建立發布文章的知識動作。

更多資訊: [Salesforce 幫助: 建立知識的工作流程動作](#)

2. 建立工作流程規則，在建立紀錄類型為 **Known Error**( 已知錯誤) 或 **Service Knowledge**( 服務知識) 的知識文章時，將執行該規則。

更多資訊: [Salesforce 幫助: 文章的工作流程與核准](#)

3. 設定工作流程規則的動作，以使用將會自動發布文章的知識動作。

## 自訂里程碑、佇列、指派規則和核准(選用)

若要為您的 IT 案件管理定義更進階的工作流程，您可以在「服務雲端」中使用里程碑、佇列和指派規則。

若要自訂這些工作流程的行為，請查閱「服務雲端」文件中的相關資訊。

- 設定里程碑，里程碑代表支援程序中必要的時間相依步驟，例如第一個回應或案件解決時間。里程碑會新增至授權程序，以確保專員正確且準時地解決支援記錄。

里程碑是服務等級協定 (SLA) 的 IT Service Center 名稱。設定里程碑與定義 SLA 相同。

更多資訊: [服務雲端文件: 里程碑](#)

- 設定佇列以排定工作優先順序、分配和指派記錄給共用工作負載的團隊。從清單檢視存取佇列。佇列成員可以加入，以取得佇列中任何記錄的擁有權。以下佇列由 IT Service Center 定義：

- 案件管理 - IT 預設
- 案件管理 - IT 呈報
- 案件管理 CAB

更多資訊: [服務雲端文件: 設定佇列](#)

- 設定「Assignment Rules( 指派規則)」以定義確定如何處理潛在客戶或案件的條件。規則會將潛在客戶和案件指派給指定的使用者或佇列。

更多資訊: [服務雲端文件: 設定「Assignment Rules\( 指派規則\)](#)



- 編輯「ITSC - Change Approva(ITSC - 變更核准)」核准流程，以定義有關解決變更案件的業務流程。「ITSC - Change Approva(ITSC - 變更核准)」程序隨附於 IT Service Center 並依預設會使用該程序。  
更多資訊：[服務雲端文件：設定「Approval Process\(核准程序\)](#)

# IT Service Center 管理員

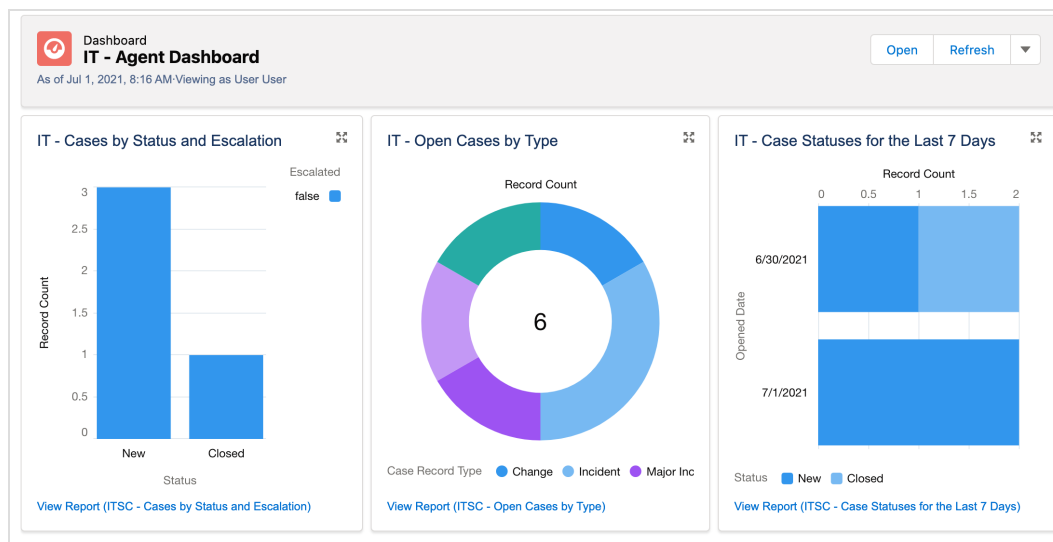
自訂 IT 專員如何使用 IT Service Center，包括儀表板、變更行事曆和風險設定、CMDB 和工作流程。

## 查看和自訂 IT 專員儀表板

您可以自訂 IT 專員資訊看板，以協助您管理工作的報告納入其中。

### 查看「IT Agent Dashboard( IT 專員儀表板) 」

當您開啟 IT Service Center 時查看首頁的「IT Agent Dashboard( IT 專員儀表板) 」。



### 自訂 IT 專員儀表板

您可以自訂「IT Agent( IT 專員) 」儀表板以包含不同的報告( 包括隨 IT 服務中心隨附的預設報告) 。

1. 從首頁中，按一下「**Open( 開啟)** 」以在其檢視中開啟儀表板。按一下「**Edit( 編輯)** 」。
2. 移動、編輯和自訂儀表板中的現有元件。若要將其他報告新增到儀表板，請按一下「**+Component( +元件)** 」。
3. 儲存您的變更。

## 更新變更管理設定

您可以更新變更行事曆中的色彩和事件類型，並設定如何為變更案件計算風險分數。

## 使用者權限

| 需有使用者權限        |                                                                                |
|----------------|--------------------------------------------------------------------------------|
| 要設定變更行事曆和風險設定： | IT Service Center 應用程式管理員、IT Service Center 應用程式使用者、變更行事曆基本存取權限、變更行事曆管理員存取權限集合 |

## 自訂變更行事曆

您可以自訂變更行事曆色彩，並新增自訂事件類型。

預設包含以下事件類型：

- 凍結：無法變更的排程時間。
  - 變更：附加至變更案件的更新。
  - 變更視窗：允許變更發生的時間。
  - 中斷：系統無法使用的排程時間。
1. 從 IT Service Center 功能表中，按一下「**Settings(設定)**」，然後按一下「**Change Management(變更管理)**」分頁標籤。
  2. 更新每個事件類型的色彩，或將事件類型新增至清單。
  3. 按一下「**Save(儲存)**」。
  4. 若要檢視變更行事曆中的更新，請前往 IT Service Center 功能表，然後按一下「**Change Calendar(變更行事曆)**」。

## 自訂風險分數

變更案件的風險分數可以幫助變更管理經理確定進行變更可能發生的潛在風險。

1. 從 IT Service Center 功能表中，按一下「**Settings(設定)**」，然後按一下「**Change Management(變更管理)**」分頁標籤。
2. 確定要使用哪些欄位來計算您的風險分數。列出的欄位與變更案件相關聯，並具有挑選清單資料類型，使用者在開啟案件時可從清單中選取值。將您想要納入計算的欄位移至「**Selected(已選取)**」欄中。
3. 定義您所選每個欄位值的風險分數。最終使用者為這些欄位選擇的值會一起新增，以確定風險分數。在此範例中，如果使用者開啟一個變更案件並為「**SLA Violation( SLA 違規)**」選擇「**Yes(是)**」，並且為「**Category(類別)**」選擇「**Database(資料庫)**」，則對應值 (1+5) 導致風險分數為 6。此數字分數不會顯示在變更案件中。您必須為每個可能

分數值指派一个風險分數閾值。

Define risk scores for field values. ⓘ

SLA Violation

\* No

0

\* Yes

1

Category

\* Software

2

\* Hardware

3

\* Network

3

\* Database

5

\* Other

1

Define risk score thresholds. ⓘ

● High

5-6

● Medium

3-4

● Low

1-2

● None

Minimum Score

1

Maximum Score

6

Save

- 定義風險分數閾值。您可以為每個閾值指派一個數字或範圍。閾值是案件中顯示的值，在此範例中為「High(高)」風險分數。

© 2021 年 Tanium Inc. 版權所有。保留所有權利

第 43 頁

## 管理 CMDB 組態項目

組態項目 (CI) 是必須管理才能提供 IT 服務的元件。根據預設，CI 會以排程間隔從 TaaS 中代管的 CMDB 服務匯入至 Salesforce。您也可以在此 IT Service Center 中建立組態項目，然後在 Salesforce 與 CMDB 之間進行同步。

使用者權限

| 需有使用者權限   |                                  |
|-----------|----------------------------------|
| 若要建立組態項目： | IT Service Center CMDB 管理員權限集合群組 |

對於此版本，您可以在 IT Service Center 中建立和檢視 CI。如果您編輯 CI，則從 CMDB 匯入資料的同步程序將覆寫這些變更。在解決此問題之前，請參閱[在第 28 頁的指派 IT Service Center 權限](#)，以移除預設設定檔中資產物件的存取，並指派權限集合群組來授予建立和讀取存取權限，但限制資產物件的編輯、刪除和修改權限。

### 檢視組態項目

檢視從 CMDB 匯入的組態項目，以及您在 IT Service Center 中建立的任何自訂組態項目。

1. 從 IT Service Center 功能表中，按一下「**Assets(資產)**」。
2. 開啟「**All Configuration Items(所有組態項目)**」清單檢視。

### 檢視組態項目等級

組態項目等級包含自訂欄位，並從 Tanium 匯入，例如，裝置類型(筆記型電腦、伺服器)。

1. 從 IT Service Center 功能表中，按一下「**Configuration Item Classes(組態項目等級)**」。
2. 開啟「**All Classes(所有等級)**」清單檢視。

### 建立自訂組態項目

您可以在 IT Service Center 中新增要匯入 CMDB 的組態項目。這些組態項目會以定義的時間間隔同步。若要更新同步設定，請參閱[在第 27 頁的設定 CMDB 資料同步](#)。

1. 從 IT Service Center 功能表中，按一下「**Assets(資產)**」。
2. 按一下「**New Configuration Item(新組態項目)**」。

如果您在資產頁面上按一下「**New(新增)**」，則會建立標準 Salesforce 資產物件。這類資產不包含 CI 資訊，不會與 Tanium 同步，通常用於追蹤實體、非 IT 相關的資產。若要移除「**New(新增)**」按鈕，請參閱[在第 36 頁的新增組態項目按鈕至資產清單檢視頁面](#)。

3. 新增組態項目的名稱、描述和等級。
4. 若要為 CI 建立關係，請按一下「**Add Relationship(新增關係)**」。選擇關係類型(父/子、對等、安裝位置等)、組態項目等級，以及要新增的組態項目。儲存您的變更。

如果在 CI 與 CMDB 同步後編輯 CI，變更將被下一個 CMDB 同步程序覆寫。

## (選用) 修改案件範本

IT Service Center 包含標準案件範本，用於定義建立案件時顯示的欄位。使用案件範本有助於簡化可重複案件的紀錄建立過程。使用標準範本，您可以調整欄位的可見度，但無法新增或移除欄位。若要自訂欄位，請建立自訂案件範本。

### 自訂標準範本

雖然您無法修改標準範本，但您可以查看範本中包含的項目，並選擇可見的欄位。

1. 從 IT Service Center 功能表中，按一下「**Case Templates > template\_name(案件範本 > template\_name)**」。
2. 對於每個項目，選擇「**Visible(可見)**」。
3. 若要預覽案件建立畫面，請按一下「**Preview(預覽)**」。若要從範本建立測試案件，請按一下「**Create(建立)**」。
4. 按一下「**Save(儲存)**」。

### 建立自訂案件範本

您可以使用自訂案件範本來自訂可重複案件，例如每月或每周變更案件。

1. 從 IT Service Center 功能表中，按一下「**Case Templates(案件範本) > Custom(自訂) > New(新增)**」。
2. 如果您想要從現有案件範本開始，請從「**Choose Existing Config(選擇現有組態)**」中選取，然後按一下「**Copy Configuration(複製組態)**」。
3. 提供案件範本名稱，並將可用清單中的欄位新增至所選清單中。
4. 對於每個項目，選擇「**Visible(可見)**」。
5. 若要預覽案件建立畫面，請按一下「**Preview(預覽)**」。
6. 若要從範本建立案件，請按一下「**Create(建立)**」。
7. 按一下「**Save(儲存)**」。若要在標準範本上將此自訂案件範本設定為預設值，請將其新增為預設範本。

### 設定預設範本

使用自訂範本覆寫標準案件範本。您必須擁有自訂範本。您可以使用相同的自訂範本來覆寫多個標準範本。

1. 從 IT Service Center 功能表中，按一下「**Case Templates(案件範本) > Defaults(預設) > Add Default(新增預設)**」。
2. 選取自訂範本，以及您想要覆寫的標準範本。按一下「**Save(儲存)**」。

## (選用) 設定關聯

您可以設定案件狀態，使用者在此期間可將案件與資產建立關聯。例如，您可能想要停用將資產與處於完成狀態(例如已關閉或已解決)的案件建立關聯的功能。

1. 從 IT Service Center 功能表中，按一下「**Settings(設定)**」。前往「**General(一般)**」分頁標籤。
2. 若要停用案件或資產的關聯，請將狀態移至「**Disable for(停用對象)**」欄。
3. 儲存您的變更。

## 透過流程讓 IT Service Center 自動化

以一組條件為依據，使用流程來自動化特定的 IT 任務，例如部署套件或軟體。

### 預設流程

根據預設，IT Service Center 會包含下列流程。若要從「**Setup(設定)**」編輯流程，請在「**Quick Find(快速尋找)**」方塊中輸入「**flow(流程)**」，然後選取「**Flows(流程)**」。

#### ITSC - 自動關閉案件

凌晨 12:00 的已觸發動作，會關閉在過去七天裡已解決的所有事件和申請。

#### ITSC - 案件通知

在問題案件的狀態變更時觸發的動作，會傳送電子郵件以通知使用者相關的事件案件。

#### ITSC - 案件擁有者已變更

在儲存事件或申請案件記錄時的已觸發動作。如果已經變更案件的擁有者，則此動作會將案件的狀態設定為「**Transferred(已轉移)**」。

#### ITSC - 變更核准

在儲存變更案件記錄並提交以供核准後執行的已觸發動作。

#### ITSC - 將案例設定為已知錯誤

在建立已知錯誤時觸發的動作，會將問題案件的狀態變更為「**Known Problem(已知問題)**」。

#### ITSC - 分享評論

在事件狀態變更為已解決時觸發的動作，會將評論從已解決的事件複製到相關事件。

### 流程動作

您可以在安裝 IT Service Center 時，使用以下流程動作建立流程：

### 將目前摘要複製到相關案件

將交談意見複製到相關案件。

### 按使用者尋找主要資產

傳回將指定電子郵件地址列為主要使用者的資源和基本資訊清單。

### 部署套件

將 Tanium 套件部署到資產。此套件通常包含在資產上作為 Tanium 動作執行的指令碼和一組檔案。

### 管理軟體部署

在特定資產上安裝、更新或移除軟體套件。

### 查詢資產資訊

傳回已選取資產的欄位值。

### 尋找適用的軟體

確定可用於選定資源的軟體更新。

### 傳送電子郵件給相關案件的負責人

傳送電子郵件給相關案件的負責人。

## 建立 IT Service Center 流程

1. 從設定前往 **程序自動化 > 流程 > 新流程**。
2. 選擇用於流程的觸發類型。針對測試用途，選擇「Autolaunched Flow (No Trigger)(自動啟動的流程(無觸發))」。
3. 將動作拖曳至您的流程。按一下「IT Service Center」以查看可用動作。

## 更多資訊

[自動化您的業務程序: 流程](#)

## 查看紀錄訊息

檢視 IT Service Center 的紀錄訊息，包括在案件中採取的動作。

## 設定登入

為避免收集過多月誌，請設定保留與清理程序。



1. 在 IT Service Center 功能表中，前往「**Settings(設定)**」。按一下「**Logging(日誌)**」。
2. 設定執行每日日誌清理的時間，以及要保留的日誌天數。如果日誌早於日誌保留設定，則會在清理任務期間將其刪除。

## 查看案件動作

已記錄以下您可從案件中採取的動作：部署軟體、重新啟動資產、終止程序、啟動或停止程序。

- 若要查看在 IT Service Center 管理的所有資產上採取的所有動作，請前往 IT Service Center 功能表，然後按一下「**Case Actions(案件動作)**」。
- 若要查看案件中的行動，請前往**最近活動**窗格。

## 查看紀錄錄製

若要查看服務紀錄(包括背景程序和已排程工作的紀錄)，請前往 IT Service Center 功能表，然後按一下「**Case Actions(案件動作)**」。

### 範例

**標題**為：EndpointToAssetTransformer.transformMergeMany 以及**原因**為：找到 1 個以上具有相同 TaniumAssetId\_c 的資產的日誌記錄表明，在同步過程中由於複製而跳過了自訂組態項目。

# 參考：案件配置

## 「Incident(事件)」

ITSC - Incident Request Layout

Custom Console ComponentsMini Page LayoutMini Console ViewVideo TutorialHelp for this Page

SaveQuick SavePreview As...CancelUndoRedoLayout Properties

Fields

ButtonsQuick ActionsMobile & Lightning ActionsExpanded LookupsRelated ListsReport Charts

Quick FindField Name

Section

Blank Space

Account Name

Asset

Benefits

Business Hours

Business Risks

CAB Note

Case Number

Case Origin

Case Owner

Case Reason

Case Record Type

Case Source

Category

Change Description

Change Effort

Change Impact

Change Owner

Change Plan

Change Type

Closed When Created

Contact Email

Contact Fax

Contact Mobile

Contact Name

Contact Phone

Created By

Case Sample

Highlights Panel

Contact Name

Sample Text

Subject

Sample Text

Description

Sample Text

Impact

Sample Text

Urgency

Sample Text

Quick Actions in the Salesforce Classic

Publisher

PostFileMobile Smart ActionsThanksLinkPollQuestionNew Note

Salesforce Mobile and Lightning Experience

Actions

PostCreate Service KnowledgeFileNew TaskEscalationResolve CaseEditChange OwnerMerge CasesCloneDeleteSharingClose CasePrintable View

Case Detail

Standard Buttons

EditDeleteChange OwnerAcceptClose CaseCloneSharingSharing HierarchyPrintable ViewMerge Cases

Get Alerts

Custom Buttons

User Information

Contact Name

Sample Text

Primary Configuration Item

Sample Text

Category

Sample Text

Case Owner

Sample Text

Service Provider

Sample Text

Subcategory

Sample Text

Case Information

Status

Sample Text

Subject

Sample Text

Date/Time Opened

7/21/2021, 11:31 AM

Case Origin

Sample Text

Case Description (Header not visible)

Description

Sample Text

Case Diagnostics

Diagnostics

Sample Text

Case Prioritization

Impact

Sample Text

Manual priority

✓

Urgency

Sample Text

Priority

Sample Text

Resolution Information

Resolution Type

Sample Text

Resolution Details

Sample Text

Miscellaneous

Web Email

sarah.sample@company.com

Custom Links (Header visible on detail only)

# 重大事件

ITSC - Major Incident Layout

Custom Console ComponentsMini Page LayoutMini Console ViewVideo TutorialHelp for this Page

SaveQuick SavePreview As...CancelUndoRedoLayout Properties

Fields

ButtonsQuick ActionsMobile & Lightning ActionsExpanded LookupsRelated ListsReport Charts

Quick FindField Name

|              |                |             |                    |               |                     |                |
|--------------|----------------|-------------|--------------------|---------------|---------------------|----------------|
| Section      | Benefits       | Case Number | Case Record Type   | Change Effort | Change Type         | Contact Mobile |
| Blank Space  | Business Hours | Case Origin | Case Source        | Change Impact | Closed When Created | Contact Name   |
| Account Name | Business Risks | Case Owner  | Category           | Change Owner  | Contact Email       | Contact Phone  |
| Asset        | CAB Note       | Case Reason | Change Description | Change Plan   | Contact Fax         | Created By     |

Case Sample

Highlights Panel

Customize the highlights panel for this page layout...

Quick Actions in the Salesforce Classic

Publisher

Actions in this section are currently inherited from the global publisher layout. You can [override the global publisher layout](#) to set a customized list of actions for the publisher on pages that use this layout.

Salesforce Mobile and Lightning Experience

Actions

PostCreate Service KnowledgeFileNew TaskEscalationResolve CaseEditChange Owner

Merge CasesCloneDeleteSharingClose CasePrintable View

Case Detail

Standard Buttons

EditDeleteChange OwnerAcceptClose CaseCloneSharingSharing HierarchyPrintable ViewMerge Cases

Start ConversationGet Alerts

Custom Buttons

Major Incident Details

★ SubjectSample Text

★ DescriptionSample Text

Impact DetailsSample Text

Reported Date Time7/21/2021, 11:37 AM

Reported BySample Text

Major Incident ManagerSample Text

Case Information

Case OwnerSample Text

Service ProviderSample Text

CategorySample Text

SubcategorySample Text

★ StatusSample Text

Primary Configuration ItemSample Text

Case Prioritization

★ ImpactSample Text

Manual priority✓

UrgencySample Text

PrioritySample Text

Resolution Information

Resolution TypeSample Text

Resolution DetailsSample Text

Salesforce Details

★ Contact NameSample Text

Case OriginSample Text

Web Emailsarah.sample@company.com

Custom Links (Header visible on detail only)

© 2021 年 Tanium Inc. 版權所有。保留所有權利

第 50 頁

# 變更

ITSC - Change Layout

Custom Console ComponentsMini Page LayoutMini Console ViewVideo TutorialHelp for this Page

SaveQuick SavePreview As...CancelUndoRedoLayout Properties

Fields

ButtonsQuick ActionsMobile & Lightning ActionsExpanded LookupsRelated ListsReport Charts

Quick FindField Name\*

|              |                |             |                    |               |                     |                |
|--------------|----------------|-------------|--------------------|---------------|---------------------|----------------|
| Section      | Benefits       | Case Number | Case Record Type   | Change Effort | Change Type         | Contact Mobile |
| Blank Space  | Business Hours | Case Origin | Case Source        | Change Impact | Closed When Created | Contact Name   |
| Account Name | Business Risks | Case Owner  | Category           | Change Owner  | Contact Email       | Contact Phone  |
| Asset        | CAB Note       | Case Reason | Change Description | Change Plan   | Contact Fax         | Created By     |

Case Sample

Highlights Panel

Contact NameSample Text

SubjectSample Text

DescriptionSample Text

Quick Actions in the Salesforce Classic

Publisher

Actions in this section are currently inherited from the global publisher layout. You can [override the global publisher layout](#) to set a customized list of actions for the publisher on pages that use this layout.

Salesforce Mobile and Lightning Experience

Actions

PostCreate Service KnowledgeFileNew TaskEditChange OwnerMerge CasesCloneDelete

SharingClose CasePrintable View

Case Detail

Standard Buttons

EditDeleteChange OwnerAcceptClose CaseCloneSharingSharing HierarchySubmit for Approval

Printable ViewMerge CasesGet Alerts

Custom Buttons

Change Information

Contact NameService ProviderSubjectDescription

Sample TextSample TextSample TextSample Text

StatusSubcategoryCategory

Sample TextSample TextSample Text

Change Details

Case OwnerSample Text

Planned Start Date Time7/22/2021, 7:17 AM

Planned End Date Time7/22/2021, 7:17 AM

Change Details Extended (Header not visible)

Change DescriptionCAB Note

Sample TextSample Text

Execution

Rollback PlanTest PlanDeployment Plan

Sample TextSample TextSample Text

Risk Assessment

Change ImpactImpact DetailsRisk LevelRisk Details

Sample TextSample TextSample TextSample Text

Case Prioritization

ImpactManual priority

Sample Text

UrgencyPriority

Sample TextSample Text

Case Description (Header not visible)

Case Information

Date/Time Opened7/22/2021, 7:17 AM

Change TypeSample Text

Miscellaneous

Web Emailsarah.sample@company.com

Case OriginSample Text

Custom Links (Header visible on detail only)

# 問題

ITSC - Problem Layout

Custom Console ComponentsMini Page LayoutMini Console ViewVideo TutorialHelp for this Page

SaveQuick SavePreview As...CancelUndoRedoLayout Properties

Fields

ButtonsQuick ActionsMobile & Lightning ActionsExpanded LookupsRelated ListsReport Charts

Quick FindField Name\*

|              |                |             |                    |               |                     |                |
|--------------|----------------|-------------|--------------------|---------------|---------------------|----------------|
| Section      | Benefits       | Case Number | Case Record Type   | Change Effort | Change Type         | Contact Mobile |
| Blank Space  | Business Hours | Case Origin | Case Source        | Change Impact | Closed When Created | Contact Name   |
| Account Name | Business Risks | Case Owner  | Category           | Change Owner  | Contact Email       | Contact Phone  |
| Asset        | CAB Note       | Case Reason | Change Description | Change Plan   | Contact Fax         | Created By     |

Case Sample

Highlights Panel

Contact NameSample Text

SubjectSample Text

DescriptionSample Text

Quick Actions in the Salesforce Classic

Publisher

Actions in this section are currently inherited from the global publisher layout. You can [override the global publisher layout](#) to set a customized list of actions for the publisher on pages that use this layout.

Salesforce Mobile and Lightning Experience

Actions

PostCreate Known ErrorCreate Service KnowledgeFileNew TaskResolve CaseNew ChangeEdit

Change OwnerMerge CasesCloneDeleteSharingClose CasePrintable View

Case Detail

Standard Buttons

EditDeleteChange OwnerAcceptClose CaseCloneSharingSharing HierarchySubmit for Approval

Printable ViewMerge CasesGet Alerts

Custom Buttons

Problem Information

Contact NameStatusPrimary ConfigurationItemProblem ManagerSubjectDescription

Sample TextSample TextSample TextSample TextSample TextSample Text

Case OwnerService ProviderCategorySubcategoryDue Date

Sample TextSample TextSample TextSample Text7/21/2021, 11:59 AM

Problem Details

Workaround DetailsSymptomsDiagnosticsRoot CauseImpact DetailsRisk DetailsProblem Source

Sample TextSample TextSample TextSample TextSample TextSample TextSample Text

Case Prioritization

ImpactManual priority

Sample Text✓

UrgencyPriority

Sample TextSample Text

Known Error Details

Known Error

Sample Text

Resolution Information

Resolution TypeResolution Details

Sample TextSample Text

Miscellaneous

Case OriginWeb Email

Sample Textsarah.sample@company.com

Custom Links

(Header visible on detail only)

# IT Service Center 使用者指南

版本 1.17.0

2021 年 09 月 01 日

本文件中的資訊如有變更，恕不另行通知。此外，本文件所提供的資訊是依據「現況」提供並屬準確可信，但並不提供任何明示或暗示之保證，惟 **Tanium** 顧客銷售條款與條件另有規定者除外。除非另有規定，**Tanium** 不承擔任何責任，且 **Tanium** 或其供應商對於任何間接、特殊、衍生或附隨之損害概不負責，包括但不限於因使用或無法使用本文件而導致之獲利損失、或資料遺失或損毀，即使 **Tanium Inc.** 已獲知可能發生該等損失。

本文件中使用的任何 IP 位址並非實際位址。本文件所含之任何範例、指令顯示輸出、網路拓撲圖，以及其他圖表，僅供說明用途。說明內容中使用之任何實際 IP 位址，皆為無意且偶然的。

請造訪 <https://docs.tanium.com> 以取得最新 **Tanium** 產品文件。

第三方提供之內容、產品(包括硬體與軟體)以及服務(以下稱「第三方項目」)，此文件可能提供該第三方項目的存取權限或相關資訊。關於該些第三方項目，**Tanium Inc.** 及其附屬公司 (i) 對該些項目皆不負任何責任，並明確免除與該等第三方項目相關之任何形式上之保證和責任，而且 (ii) 對您因為存取或使用該第三方項目而導致的任何損失、花費或損害皆不承擔任何責任，除非您與 **Tanium** 之間適用之協議另有明確規定。

此外，本文件不要求或考慮將 **Tanium** 產品與任何特定第三方項目搭配使用、或與將 **Tanium** 產品與任何特定第三方項目結合，而對於任何因此類組合而導致的智慧財產權侵權，**Tanium** 及其附屬公司概不負責。是您，而非 **Tanium**，應負責判定任何與 **Tanium** 產品組合之第三方項目是否適當，且不會導致任何第三方的智慧財產權侵權。

**Tanium** 致力於最高的可存取性標準，讓與 **Tanium** 軟體的互動更加直覺，並加快獲取成功的時間。為確保高標準的可存取性，**Tanium** 遵守美國聯邦法規，尤其是《1998 年康復法案》第 508 節。我們在產品開發過程中進行多年的第三方可存取性評估，而在 2019 年 9 月完成了最近一次對所有主要產品模組的 WCAG 2.1 / VPAT 2.3 標準的全面稽核。**Tanium** 可以依模組提供任何 VPAT 報告，作為任何顧客或潛在顧客的大型解決方案規劃流程的一部分。

隨著新產品和功能持續推出，**Tanium** 將進行測試來找出潛在差距，以符合可存取性準則。有鑒於問題的嚴重性和變更的範圍，**Tanium** 將盡最大努力快速處理任何不足之處。這些目標已納入我們現有資源的功能和版本的持續交付排程。

**Tanium** 歡迎顧客根據 **Tanium** 模組和輔助技術需求，提供讓解決方案更加容易存取的意見。可存取性的要求對於 **Tanium** 顧客社群而言非常重要，我們承諾在整體的產品藍圖中優先處理這些合規工作。**Tanium** 對我們的進展和里程碑保持透明的態度，並歡迎任何關於這項工作的進一步問題或討論。若要聯絡您的銷售代表，可使用傳送電子郵件至 **Tanium** 支援部門：[support@tanium.com](mailto:support@tanium.com)，或傳送電子郵件至 [accessibility@tanium.com](mailto:accessibility@tanium.com) 以進行進一步查詢。

**Tanium** 是 **Tanium, Inc.** 在美國和其他國家/地區的商標。所提及的第三方商標屬於其各自擁有者所有。

© 2021 年 **Tanium Inc.** 版權所有。保留所有權利。

# 目錄

---

|                                          |           |
|------------------------------------------|-----------|
| 關於此文件 .....                              | 6         |
| <b>IT Service Center 概覽 .....</b>        | <b>7</b>  |
| 管理案件並付諸行動 .....                          | 7         |
| 管理 CMDB 中的即時資產資料 .....                   | 7         |
| 組態項目 .....                               | 7         |
| 組態項目等級 .....                             | 7         |
| Tanium as a Service .....                | 8         |
| Work.com 網站概覽 .....                      | 8         |
| 關於員工工作空間 .....                           | 8         |
| 更多資訊 .....                               | 8         |
| 關於員工服務台 .....                            | 8         |
| 更多資訊 .....                               | 8         |
| 支援的語言 .....                              | 8         |
| <b>獲得組織效率 .....</b>                      | <b>10</b> |
| 策略規劃 .....                               | 10        |
| RACI 圖表 .....                            | 10        |
| 組織一致性 .....                              | 11        |
| 操作指標 .....                               | 11        |
| IT Service Center 事件管理與服務要求履行成熟度 .....   | 11        |
| 基準指標 .....                               | 12        |
| <b>使用 Tanium as a Service 進行驗證 .....</b> | <b>15</b> |
| <b>管理 IT 案件 .....</b>                    | <b>16</b> |
| 查看「IT Agent Dashboard( IT 專員儀表板)」 .....  | 16        |
| 查看案件 .....                               | 16        |
| 「Incident( 事件)」 .....                    | 16        |
| 關於事件案件 .....                             | 17        |
| 重大事件 .....                               | 17        |

---



---

|                   |    |
|-------------------|----|
| 關於重大事件案件 .....    | 17 |
| 建立重大事件 .....      | 17 |
| 問題 .....          | 17 |
| 關於問題案件 .....      | 18 |
| 建立已知錯誤或服務知識 ..... | 18 |
| 變更 .....          | 18 |
| 使用者權限 .....       | 18 |
| 關於變更案件 .....      | 18 |
| 建立變更案件 .....      | 19 |
| 解決排程衝突 .....      | 19 |
| 評估風險 .....        | 19 |
| 管理變更行事曆 .....     | 19 |
| 檢視變更行事曆 .....     | 19 |
| 將事件新增至變更行事曆 ..... | 19 |
| 設定變更管理規則 .....    | 19 |
| 要求 .....          | 20 |
| 關於申請案件 .....      | 20 |
| 建立申請 .....        | 20 |
| 更新案件 .....        | 20 |
| 變更案件擁有者 .....     | 20 |
| 變更紀錄類型 .....      | 20 |
| 呈報案件 .....        | 21 |
| 附加檔案 .....        | 21 |
| 追蹤活動 .....        | 21 |
| 查看案件活動 .....      | 21 |
| 對案件的評論 .....      | 21 |
| 追蹤案件更新 .....      | 21 |
| 追蹤相關工作 .....      | 21 |
| 展開範圍詳細資訊 .....    | 22 |

---

---

|                                          |           |
|------------------------------------------|-----------|
| 新增任務 .....                               | 22        |
| 新增關聯 .....                               | 22        |
| 移除關聯 .....                               | 22        |
| 解決案件 .....                               | 22        |
| 關閉案件與所有相關案件 .....                        | 23        |
| <b>管理組態項目 .....</b>                      | <b>24</b> |
| 檢視案件的主要 CI 詳細資訊 .....                    | 24        |
| 檢視所有資產 .....                             | 24        |
| <b>管理效能 .....</b>                        | <b>25</b> |
| 檢閱健康情況事件 .....                           | 25        |
| 重新啓動作業系統 .....                           | 26        |
| 終止程序 .....                               | 26        |
| 管理系統服務 .....                             | 26        |
| <b>部署軟體 .....</b>                        | <b>27</b> |
| 管理過期的軟體 .....                            | 27        |
| 安裝新軟體 .....                              | 27        |
| 移除軟體 .....                               | 27        |
| <b>透過流程讓 IT Service Center 自動化 .....</b> | <b>28</b> |
| 預設流程 .....                               | 28        |
| 流程動作 .....                               | 28        |
| 建立 IT Service Center 流程 .....            | 29        |
| 更多資訊 .....                               | 29        |
| <b>最大化 IT Service Center 指標 .....</b>    | <b>30</b> |
| 平均解決時間( MTTR) .....                      | 30        |
| SLA 合規率 .....                            | 30        |
| 自動解決的票證 .....                            | 31        |
| 從票證採取的行動 .....                           | 31        |

# 關於此文件

本文件適用於版本 1.17.0。

若要下載 IT Service Center 管理和使用者指南，請參閱 [IT Service Center 文件](#)。

# IT Service Center 概覽

擁有 IT Service Center，您可以將 IT 票證和任務合併至單一位置，以簡化 IT 支援操作。

|                                                |
|------------------------------------------------|
| 提供於：Lightning Experience                       |
| 提供於： <b>Enterprise</b> 版本和 <b>Unlimited</b> 版本 |
| IT Service Center 可作為附加授權使用。                   |

## 管理案件並付諸行動

IT 專員只需部署常見動作，即可更快速地解決支援票證，而無需離開 IT 服務中心。這些行動包括：

- 審查效能事件
- 終止程序
- 開始或停止系統服務
- 重新啟動電腦
- 安裝、更新或移除軟體

例如，若使用者開啟需要軟體更新的支援票證，IT 專員可以直接從 IT Service Center 按幾下滑鼠，即可將更新部署到使用者的資產。IT 專員也可以建立部署，將相同的軟體更新推送到其他資產，降低其他使用者因相同問題而開啟重複票證的可能性。

## 管理 CMDB 中的即時資產資料

使用 Tanium 與 IT Service Center 整合的組態管理資料庫 (CMDB)，以管理及儲存與 IT 服務相關的即時組態項目或元件。組態項目 (CI) 是必須管理才能提供 IT 服務的元件。透過定義 CI 的中心事實來源，IT 專員和組態經理可以改善服務管理、減少在變更管理上花費的時間，以及改善稽核、安全性和合規性。

### 組態項目

組態項目與資產相關聯，受 IT 控制，用於 IT 服務。

組態項目可以是 Tanium 託管 CI 或 Tanium 自訂 CI。Tanium 託管 CI 是安裝 Tanium Client 的資產。有關 Tanium 託管 CI 的資訊來自 Tanium 的 CMDB 服務。您可以在 Salesforce 中為在 Tanium 中找不到的其他 CI 建立 Tanium 自訂 CI，這些會與 CMDB 定期同步。

### 組態項目等級

組態項目等級是來自 Tanium 的組態項目的預先定義分類，例如，裝置類型(筆記型電腦、伺服器)。

## Tanium as a Service

透過 IT Service Center 與 Tanium as a Service (TaaS) 的連線，就能在終端使用者電腦上採取行動。

Tanium 平台提供端點的可見度和控制。在 Tanium 中，端點是您可以在其上安裝和執行 Tanium Client 服務的任何電腦或伺服器。為回應您的標準或臨機操作查詢，Tanium 可以在幾秒內發現並報告與端點相關的靜態和動態即時資料。除了取得端點的相關資料之外，您還可以部署動作來管理和保護您的環境。

IT Service Center 的操作由呼叫 TaaS 的 API 執行，其中包括 Tanium™ Discover、Tanium™ Deploy 和 Tanium™ Performance 模組。Tanium 端點的已選取資料會儲存在 Salesforce 中作為資產物件。若要查看 Salesforce 中由 Tanium 管理的端點相關資訊，您可以將其作為資產而進行檢視。

## Work.com 網站概覽

IT Service Center 是 Work.com 解決方案套件的一部分。Work.com 是可在世界各地隨時隨地工作的全方位員工體驗平台。Work.com 以 Salesforce 平台為基礎，使員工能夠在任何工作地點取得成功。

購買 IT Service Center 時，您還可獲得 Employee Workspace(員工工作空間)和 Employee Concierge(員工服務台)。這些產品讓員工能夠開啟案件，並將其發送至 IT Service Center 的專員。

### 關於員工工作空間

透過員工工作空間，為您的員工提供綜合體驗，促進員工的工作效率和協作。員工工作空間為員工在任何地方工作所需的工具和資源提供了一個中心樞紐。

更多資訊

[Work.com 文件：員工工作空間](#)

### 關於員工服務台

員工服務台是員工工作空間的延伸，其中包含可搜尋的知識庫和票務系統，讓員工在需要時可以找到解決方案並獲得支援。

更多資訊

[Work.com 文件：員工服務台](#)

## 支援的語言

IT Service Center 使用者介面翻譯成以下語言：

- 簡體中文：zh\_CN
- 繁體中文：zh\_TW
- 荷蘭文：nl
- 法文：fr

- 德文: de
- 義大利文: it
- 日文: ja
- 韓文: ko
- 葡萄牙文(巴西): pt\_BR
- 西班牙文: es

# 獲得組織效率

讓 IT Service Center 提供最高價值的四個組織治理步驟如下：

- 根據業務目標調整策略規劃。請參閱[在第 10 頁的 策略規劃](#)。
- 定義不同的角色和責任。請參閱[在第 10 頁的 RACI 圖表](#)。
- 追蹤操作成熟度。請參閱[在第 11 頁的 操作指標](#)。
- 驗證跨職能的一致性。請參閱[在第 11 頁的 組織一致性](#)。

## 策略規劃

發展策略藍圖，將 IT Service Center 作為在您的組織中所有 IT Service Management (ITSM) 以及員工體驗核心的單一事實來源。這些活動應與業務目標保持一致，同時獲得重要利害關係人的支持。這些活動包括但不限於：

- 更新服務等級協定 (service-level agreements, SLA)，並將活動與全體服務台和所有解決者團隊的 ITSM 活動(在 IT Service Center 中稱為里程碑) 重要資源保持一致。
- 讓服務台內部和外部的關鍵事件管理工作流程保持一致。
- 識別需要存取權限和訓練的關鍵人員，以及訓練任何新進人員的持續機制。
- 提供並定期重新評估 IT Service Center 程式結構，以判定其是否符合組織目標和任何改善機會。程序和治理差距可能導致階層式的問題。
- 確認的報告需求，包括將不同的報告和簡短資劃分訊給不同的解決者團隊、領導者和利害關係人。

## RACI 圖表

RACI 圖表會將團隊或資源識別為**負責**、**當責**、**諮詢**與**告知**的團隊或資源，並作為準則來說明透過 IT Service Center 在 ITSM 程式中跨「Service Desk(服務台)」和解決者團隊的關鍵活動。每個組織都有特定的業務流程和 IT 組織需求。以下表格，代表 IT Service Center 的觀點，說明組織應如何調整，以使職能資源與事件管理和服務要求履行保持一致。使用下表作為基準範例。

| 任務      | 服務台 | 服務台管理 | 解決者團隊 | 使用者 | 理由                                                    |
|---------|-----|-------|-------|-----|-------------------------------------------------------|
| 事件記錄與分類 | 負責  | -     | 當責    | 告知  | 服務台通常是票證的入口，但處理票證的團隊可確保適當的分類。(在某些執行個體中，服務台可能是票證的解決者。) |
| 事件分配    | 負責  | 告知    | 當責    | -   | 負責疑難排解和解決票證的團隊擁有事件管理。                                 |

| 任務      | 服務台 | 服務台管理 | 解決者團隊 | 使用者   | 理由                                                        |
|---------|-----|-------|-------|-------|-----------------------------------------------------------|
| 事件調查與診斷 | 當責  | 告知    | 負責    | 諮詢    | 服務台會對傳入票證進行初始分析，這也有助於 IT Service Center 學習模式。             |
| 事件解決與復原 | 告知  | -     | 當責    | 諮詢/告知 | 當事件發生時，指定的解決者團隊擁有服務的還原。                                   |
| 事件審查與結案 | 負責  | 告知    | 當責    | 諮詢/告知 | 票證標示為已解決後，使用者可以在關閉票證之前確認解決方案。票證的最終結案會以自動化的方式進行，並由解決者團隊擁有。 |
| SLA 監控  | 負責  | 當責    | 負責    | -     | Service Desk(服務台)管理階層負責確認是否遵守里程碑 (SLA)，並確定需要哪些變更。         |
| 合規處理    | -   | 負責    | 當責/告知 | 諮詢/告知 | 解決者團隊必須在票證中新增充足的資訊，以經受稽核監督，並由管理階層監督。                      |

## 事件工作流程



## 要求工作流程



## 組織一致性

成功的組織使用跨功能孤島的 IT Service Center，作為 ITSM 和員工參與的通用平台，並擁有由 Tanium 驅動的行動。Tanium 提供通用的資料結構方法，能讓安全、營運和風險/合規團隊能確保自身是依據統一平台所提供的一組通用事實行事。這也可透過 Tanium 平台採取動作，降低其他端點的已知問題、增強使用者體驗並防止未來產生票證。

如果組織不一致，而且未努力於透過 IT Service Center 執行 ITSM、員工體驗和其他行動，將產生競爭資料集，並無法充分掌握整個企業問題解決方案和營運效率。

## 操作指標

### IT Service Center 事件管理與服務要求履行成熟度

成功地管理 ITSM 程式包括操作技術，並透過關鍵基準指標衡量成功。衡量和指導 IT Service Center 程式操作成熟度的四個關鍵程序如下：



| 程序    | 說明                                                                          |
|-------|-----------------------------------------------------------------------------|
| 使用情況  | 在您的組織中，IT Service Center 用於 ITSM 與員工體驗的方式與時機(例如，是否為單一的記錄工具或多項不同工具之一)        |
| 自動化   | 在您的組織中，IT Service Center 的自動化程度如何，包括自動票證解決和票證的自動化動作                         |
| 功能性整合 | IT Service Center 與 IT 中的解決者群組如何整合，例如操作、安全性和服務台，以及與外部工具的整合，例如組態管理資料庫 (CMDB) |
| 報告    | ITSC KPI 報告的自動化程度如何，以及針對不同對象和利害關係人而言，報告的自訂程度有多高                             |

## 基準指標

除了重要 IT Service Center 事件管理和服務要求履程序外，符合 IT Service Center 程式操作成熟度，才能實現最高價值和成功的兩個關鍵基準指標，如下所示。

| 高階主管指標      | 平均解決時間 (MTTR)                                        | SLA 合規率                      | 自動解決的票證                                                                              | 從票證採取的動作                                                                        |
|-------------|------------------------------------------------------|------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|
| 說明          | 解決未結案票證所使用的平均時間。此指標可依更多的輸入資料(例如事件嚴重性、解決者團隊或特定人員)來區分。 | 屬於已發佈服務等級協定 (SLA) 的已結案票證百分比。 | 透過 IT Service Center 中的行動建立，用於主動處理一或多個端點的問題的票證數量。這些票證會自動建立並自動解決以維護檔案，並備留以供稽核和變更管理之用。 | 所有專員透過 IT Service Center 主控台執行的個別行動數量。此指標可依其他資料(例如團隊和行動類型)來區分。                  |
| 檢測          | 檢測(票證花費的時間總計)/(特定時段的票證數量)                            | 布林值/百分比:(滿足 SLA = 是)/票證總數量   | 在特定的時間範圍內，以解決時間計數的票證 = 0                                                             | 在特定時間範圍中，依類型分隔，在票證中採取的行動計數                                                      |
| 為什麼這個指標非常重要 | 測量解決票證所需的實際平均時間，即為 ITSM 效率和使用者的滿意度的關鍵指標。             | 確定是否符合一致同意的效能基準。             | 從 IT Service Center(例如軟體發佈)採取的行動會產生自動解決票證。這些票證中的每一個都是一個已預防、減少 MTTR 並提高組織效率的事件。       | 從票證採取行動的能力是 IT Service Center 的關鍵差別。訓練支援人員從票證採取行動的客戶會降低 MTTR、改善使用者滿意度，以及預防未來事件。 |

使用下表，確定貴公司的成熟度等級。IT Service Center

|    |       | 等級 1<br>(需要改善)                                | 等級 2<br>(低於平均值)                    | 等級 3<br>(處於平均值)                                      | 等級 4<br>(高於平均值)                                            | 等級 5<br>(已最佳化)                                                |
|----|-------|-----------------------------------------------|------------------------------------|------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|
| 程序 | 使用情況  | 多種相互競爭的 ITSM 工具，使用時沒有明確的劃定或一致的用途。所有補救皆是反應性補救。 | 套用不一致程序的架構。整個資產使用的 ITSM 工具不超過兩個。   | 套用於可重複程序的架構。單一 ITSM 工具可做為一個記錄系統。                     | 套用定期進行效能審查的架構。使用單一 ITSM 工具。盡可能地對程序進行最佳化與自動化。主動式支援可補強回應式支援。 | 透過單一 ITSM 工具提供以顧客為中心的靈活服務，並以 KPI 報告定期測量並最佳化的可重複自動化流程。         |
|    | 自動化   | 無自動化；所有票證都是手動解決。                              | 了解可從票證採取的動作並排定其優先順序。定義自動化的 KPI 報告。 | 提供自動化的票證解決方案，並配備適當的角色型存取控制                           | 自動化的票證建立和結案，皆內建於特定票證的程序，並依變更控制作為標準變更追蹤                     | 自動化的票證建立和結案，皆內建於特定票證的程序，並以變更控制作為標準變更追蹤。票證的工作路線排定，會根據工作流程自動完成。 |
|    | 功能性整合 | 不適用                                           | 利用內部報告取得 KPI 的基準指標                 | 已建立 KPI 報告。可透過經 IT Service Center 訓練的人員，提供票證自動化的相關支援 | KPI 報告會自動產生，並設定依識別的間隔傳送給利害關係人。與組織中的其他重要工具整合                | 即時監控以警示潛在問題的服務(票證峰值)                                          |
|    | 報告    | 報告僅是隨機操作的，無法主動衡量確定的 KPI                       | 識別並不定期追蹤 KPI，以識別服務交付中的差距           | 已自動化：僅服務台提供的 KPI 報告                                  | 已自動化：從資訊長/IT 主管發送給利害關係人、解決者群組和服務台的 KPI 報告                  | 已自動化：自訂與特定 KPI 報告會傳送給重要利害關係人，包括資訊長/IT 主管、解決者群組和服務台            |

|    |               | 等級 1<br>(需要改善) | 等級 2<br>(低於平均值)       | 等級 3<br>(處於平均值) | 等級 4<br>(高於平均值)              | 等級 5<br>(已最佳化)            |
|----|---------------|----------------|-----------------------|-----------------|------------------------------|---------------------------|
| 指標 | 平均解決時間 (MTTR) | 未測量            | 以彙總方式測量               | 按團隊測量           | 按團隊和嚴重性測量                    | 按團隊、嚴重性和票證類型測量            |
|    | SLA 合規率       | 未測量 - 無 SLA    | 未測量 - 已實施 SLO(服務等級目標) | > 50%           | < 75%                        | > 95%<br>按事件嚴重性測量並最佳化 SLA |
|    | 自動解決的票證       | 0-5%           | 5-10%                 | 10-15%          | 15-20%                       | 20-25%                    |
|    | 從票證採取的動作      | 0 - 尚未設定       | 0 - 尚未設定              | 特定動作，僅限於服務台     | 所有解決者群組皆具有存取權限，但並不會核准所有可用的行動 | 已核准並執行的所有可用行動             |

# 使用 Tanium as a Service 進行驗證

使用 Tanium as a Service (TaaS) 驗證您的 Salesforce 使用者 ID，才能擁有在 IT Service Center 中的資產上檢視和操作的權限。

如果您 30 天或更長時間未登入，則必須重複這些步驟。

1. 若要開啟 IT Service Center，請登入您的 Salesforce org 並使用「App Launcher(應用程式啟動器)」搜尋，然後選取 **IT Service Center**。
2. 從 IT Service Center 功能表中，前往「**Settings(設定) > Tanium**」。
3. 按一下「**Initiate Current User Auth Flow(啟動目前使用者驗證流程)**」。
4. 在快顯頁面中，按一下「**Authorize(授權)**」。
5. 已更新「**Current User Authorization(目前使用者授權)**」下的到期日期。

**Settings**

▼ **Tanium Configuration**

Specify the URL and credentials provided to you by Tanium.

\*Tanium URL

☐ Use Custom Tanium API URL

**Current User Authentication**

Token expires on 2/19/2021 at 12:11:28 AM

☐ Use Custom API Token for Current User

[Initiate Current User Auth Flow](#)

**Service User Authentication**

Token expires on 2/19/2021 at 4:43:57 PM

☐ Use Custom API Token for Service User

[Initiate Service User Auth Flow](#)

[Test Configuration](#)

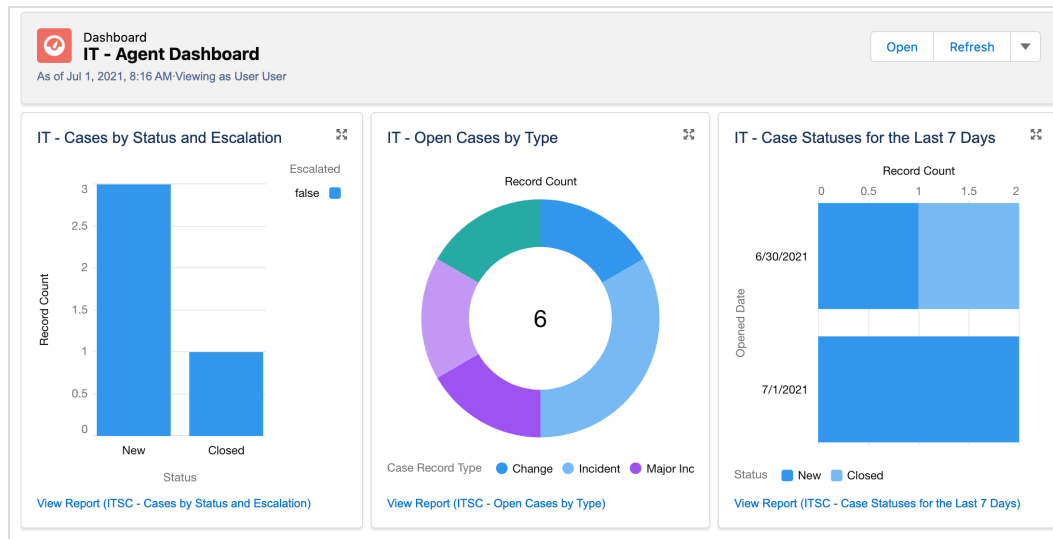
# 管理 IT 案件

在員工於「Employee Concierge(員工服務台)」建立票證之後，IT 專員可以從 IT Service Center 管理案件。「IT Agent Dashboard(IT 專員儀表板)」提供包含有關內部 IT 案件之趨勢和見解的互動式報告。您可以依狀態、類型、開啟日期等選擇來查看 IT 案件。

身為 IT 專員，您可以部署軟體或效能動作來管理 IT 票證、查看最終使用者電腦的相關資訊，以及管理最終使用者的電腦。

## 查看「IT Agent Dashboard(IT 專員儀表板)」

當您開啟 IT Service Center 時查看首頁的「IT Agent Dashboard(IT 專員儀表板)」。儀表板會提供所有已開啟案件的摘要。



## 查看案件

若要更詳細地檢視案件，請前往 IT Service Center 功能表，然後按一下「Case(案件)」。

按一下  「Cases(案件)」頁面的功能表，可切換不同的案件檢視，例如「My Open Cases(我的未結案案件)」、「All Open Cases(所有未結案案件)」、「Open Incident Cases(未結案事件案件)」等。

## 「Incident(事件)」

事件是與使用者所經歷的問題相關的案件，例如，操作、服務或功能的中斷。

終端使用者員工可以使用「Employee Concierge(員工服務台)」來為他們經歷的問題建立票證，例如，他們個人電腦上的軟體發生問題，導致事件案件記錄類型。

建立票證之後，IT 專員可以使用 IT Service Center 查看關聯資源的相關資訊，並在關聯電腦上採取動作(例如終止程序或部署軟體)來解決票證。

關於事件案件

**按使用者類型建立:** 員工

**階段:** 新增 > 處理中 > 等候中 > 已轉移 > 已解決 > 已結案

**預設案件範本:** 強制終止程序、重新啟動端點、重新啟動服務、啟動服務、停止服務、終止程序

如果您代表終端使用者建立事件，則您必須加以處理，並關閉票證。終端使用者僅會解決並關閉他們自己開啟的票證。

1. 從 IT Service Center 首頁，按一下「**Cases(案件)**」分頁標籤。按一下「**New(新增)**」。
2. 選擇「**Incident(事件)**」案件記錄類型。
3. 按一下「**Save(儲存)**」。

## 重大事件

記錄操作、服務或功能重大丟失或中斷的故障單。

關於重大事件案件

**按使用者類型建立:** 管理員、IT 專員

**階段:** 新增 > 正在進行中 > 已解決 > 審查與事後剖析 > 已關閉

建立重大事件

1. 從 IT Service Center 首頁，按一下「**Cases(案件)**」分頁標籤。按一下「**New(新增)**」。
2. 選擇「**Major Incident(重大事件)**」案件記錄類型。
3. 填寫與案件相關的資訊。
4. 按一下「**Save(儲存)**」。

## 問題

如果您的事件是屬於需要調查的較大問題中的一部份，則您可能會建立問題票證。

問題是指，比起單一使用者而言更廣泛影響某事項的案件，例如隨著時間發生，而且必須調查以進行根本原因分析的系統性問題。

例如，許多使用者報告了週期性系統延遲問題，但尚未確定持續傳回這些問題的根本原因。您可以將這些使用者建立的所有事件關聯到問題中，並繼續以群組形式分析案件。

## 關於問題案件

**按使用者類型建立：**IT 專員

**階段：**新增 > 已分析 > 因應措施已記錄 > 已知錯誤 > 變更已建立 > 已解決 > 已結案

1. 從 IT Service Center 首頁，按一下「**Cases(案件)**」分頁標籤。按一下「**New(新增)**」。
2. 選擇「**Problem(問題)**」案件記錄類型。按一下「**Save(儲存)**」。

## 建立已知錯誤或服務知識

您可以建立已知錯誤或服務知識以在知識文章中記載問題。在您建立已知錯誤文章後，文章會附加到與問題相關的任何案件。該文章仍處於草稿狀態，除非發布，否則其他使用者將無法看到。

若要讓所有使用者看到已知錯誤，請要求您的管理員設定發布工作流程。如需更多資訊，請參閱 [IT Service Center 管理指南](#) 中的「[為已知錯誤和服務知識建立發布工作流程](#)」。

1. 在問題案件中，按一下「**Create Known Error(建立已知錯誤)**」或「**Create Service Knowledge(建立服務知識)**」。
2. 輸入標題、URL、詳細資訊和因應措施。按一下「**Save(儲存)**」。
3. 為了讓其他使用者看見知識文章，您必須發布文章。若要發布知識文章，請參閱[服務雲端幫助：發布文章和翻譯版本](#)。
4. 在 Salesforce Knowledge 中編輯文章時，您可以看到與知識文章相關的案件。

## 變更

追蹤需要對組織做出的變更。在執行之前，這些變更通常需要由變更核准委員會 (CAB) 進行討論和核准流程。

變更個案適用於在更新之前需要核准的現有系統。可能需要核准規則和工作流程才能移至解決方案。

## 使用者權限

| 需有使用者權限        |                                         |
|----------------|-----------------------------------------|
| 若要建立變更案件：      | IT Service Center 應用程式使用者、變更行事曆基本存取權限集合 |
| 要將事件新增到變更行事曆中： | 變更行事曆管理員存取權限集合                          |
| 若要建立自訂變更管理規則：  | 變更行事曆管理員存取權限集合                          |

## 關於變更案件

**按使用者類型建立：**管理員、IT 專員

**階段：**新增 > 申請變更 > 已提交供核准 > 核准 > 已駁回 > 已解決 > 已結案

## 建立變更案件

1. 從 IT Service Center 首頁，按一下「**Cases(案件)**」分頁標籤。按一下「**New(新增)**」。
2. 選擇「**Change(變更)**」案件紀錄類型，然後填寫必填欄位。
3. 按一下「**Save(儲存)**」。在建立包含規劃日期的變更後，它會被新增至變更行事曆。

## 解決排程衝突

如果在規劃的開始或結束時間內變更行事曆上已經存在某個事件，或者變更管理規則要求在特定時間安排變更，則可能會發生排程衝突。按一下「**View Change Calendar(檢視變更行事曆)**」並調整變更案件的時間，然後儲存您的更新。有關變更行事曆和規則的更多資訊，請參閱[在第 19 頁的 管理變更行事曆](#)和[在第 19 頁的 設定變更管理規則](#)。

## 評估風險

儲存變更案件後，風險等級將根據變更管理風險分數設定來確定。變更管理經理可以確定有助於風險分數的欄位。如需更多資訊，請參閱 [IT Service Center 管理指南](#)中的自訂風險分數。

## 管理變更行事曆

您可以使用變更行事曆來設定和視覺化規劃的變更事件。

### 檢視變更行事曆

- 若要檢視變更行事曆，請前往 IT Service Center 功能表，然後按一下「**Change Calendar(變更行事曆)**」。
- 若要自訂行事曆檢視中包含的事件類型，請選取您想要包含的事件類型。

預設包含以下事件類型：

- 凍結：無法變更的排程時間。
- 變更：附加至變更案件的更新。
- 變更視窗：允許變更發生的時間。
- 中斷：系統無法使用的排程時間。

### 將事件新增至變更行事曆

如果您有變更行事曆管理員存取權限集合，您可以將事件新增至變更行事曆。

1. 前往 IT Service Center 功能表，然後按一下「**Change Calendar(變更行事曆)**」。
2. 根據您要建立的事件類型，按一下「**New Event(新事件)**」、「**New Freeze(新凍結)**」或「**New Change Window(新變更視窗)**」。
3. 輸入事件的日期和時間資訊，然後按一下「**Save(儲存)**」。

## 設定變更管理規則

變更管理經理可以為下列情境建立規則：



- 變更視窗規則 - 當啟用時，變更必須在定義的變更視窗期間發生。
- 欄位比對重疊規則 - 對於已定義的欄位，允許在其他變更案件上比對某個值的最大數量。例如，您最多可以在選取硬體的類別欄位中安排 3 次變更。
- 凍結規則 - 啟用後，無法在凍結期間安排變更。
- 重疊規則 - 啟用時，當您儲存變更案件時，與其他變更的任何重疊都會傳回。

使用規則，您可以選擇警告或傳回錯誤，並防止建立變更案件。

1. 前往 **IT Service Center** 功能表，然後按一下「**Change Management Rules(變更管理規則)**」。
2. 按一下「**New(新增)**」，然後選擇您要建立的規則類型。
3. 填寫規則的必填欄位。若要於儲存時激活規則，請選擇「**Is Active(作用中)**」。
4. 儲存您的變更。對於任何建立的新變更案件，規則中定義的條件立即生效。如果您需要停用規則，您可以編輯規則以取消選擇「**Is Active(作用中)**」。

## 要求

申請是來自於使用者對存取、建議、資訊、標準變更或文件等服務之申請。該申請與 IT 基礎設施失效無關。

### 關於申請案件

**按使用者類型建立：**員工

**預設案件範本：**安裝軟體、移除軟體、更新軟體

### 建立申請

1. 從 **IT Service Center** 首頁，按一下「**Cases(案件)**」分頁標籤。按一下「**New(新增)**」。
2. 選擇「**Request(申請)**」案件記錄類型。
3. 按一下「**Save(儲存)**」。

## 更新案件

變更擁有者、紀錄類型或呈報案件。

### 變更案件擁有者

1. 開啟案件，或從清單檢視中選擇一個或多個案件。按一下「**Change Owner(變更擁有者)**」。
2. 搜尋您要為其指派案件的人員。
3. 若要傳送通知給新的擁有者，請選取「**Send Notification Email(傳送通知電子郵件)**」。點按「**Submit(提交)**」。

### 變更紀錄類型

如果使用錯誤的紀錄類型建立案件(例如，使用者建立的執行個體實際上是一個要求)，則您可以將其更新為正確的類

型。

1. 若要更新案件的擁有者，請按一下「」，然後按一下「**Change Record Type(變更紀錄類型)**」。
2. 選取新的檔案類型，然後按一下「**Next(下一步)**」。
3. 編輯案件。根據您選取的案件類型，您可能需要更新必要欄位。

## 呈報案件

將案件指派給不同的使用者或佇列。

1. 在案件中，按一下「**Activity(活動) > Escalation(呈報)**」分頁標籤。
2. 選取「**Escalated(已呈報)**」，並提供「**Escalation Reason(呈報原因)**」。
3. 設定「**Case Owner(案件擁有者)**」。
4. 按一下「**Save(儲存)**」。將案件呈報後，則會處於「**Transferred(已轉移)**」狀態。

## 附加檔案

1. 從您的案件中，前往「**Attachments(附件)**」分頁標籤。
2. 若要新增檔案，請按一下「**Upload Files(上傳檔案)**」，然後從電腦中選取文件。

## 追蹤活動

追蹤案件的活動，以查看案件的任何變更、評論，或查看為解決案件而採取的動作。

### 查看案件活動

在案件中，您可以在「**Activity(活動)**」分頁標籤中，檢視更新的摘要。

### 對案件的評論

您可以透過在「**Activity(活動)**」分頁標籤的「**Post(貼文)**」區域中添加聊天評論來協作處理案件。如需貼文和交談的更多资讯，請參閱 [Salesforce 幫助: 貼文概覽](#) 與 [Salesforce 幫助: 在貼文和評論中提及人員與群組](#)。

### 追蹤案件更新

在案件中按一下「**+ Follow(+ 追蹤)**」，即可在案件更新時收到電子郵件。

## 追蹤相關工作

使用「**Associations(關聯)**」，產生與案件相關的事件、重大事件、問題、請求、變更或組態項目的清單。

案件可以透過「**Associations(關聯)**」功能建立起關聯。許多不同的事件可能與其他事件、單一問題等相關。

案件對其他案件，以及案件對組態項目皆為多對多的關係。

## 展開範圍詳細資訊

在事件和重大事件的「**Scope Details(範圍詳細資訊)**」區段，您可以檢視子事件、受影響的組態項目 (CI) 和案件的持續時間。您可以按一下「連結」來檢視詳細資訊。

Case  
**Major Incident Case**

[+ Follow](#) [Edit](#) [Change Owner](#) [Clone](#) [▼](#)

|             |                  |                  |          |             |          |
|-------------|------------------|------------------|----------|-------------|----------|
| Case Number | Case Record Type | Service Provider | Category | Subcategory | Priority |
| 00001031    | Major Incident   | IT               |          |             | Low      |

New

In Progress

Resolved

Review & Postmort...

Closed

✓ Mark Status as Complete

▼ Scope Details

 Scope

Child Incidents

1

[View All](#)

Affected CIs

1

[View All](#)

Duration

00:11:43:47

「**Affected CIs(受影響的 CI)**」包括與案件直接相關的組態項目。

## 新增任務

您可以新增任務來追蹤與案件相關的個別工作項目。

1. 在案件中，按一下「**Attachments(附件)**」。在「**Open Activities(開啟活動)**」區段，按一下「**New Task(新任務)**」。
2. 新增關於任務的詳細資訊，包括描述、狀態、受指派者和優先順序。儲存您的變更。
3. 任何與案件相關的未完成任務會顯示在「**Open Activities(開啟活動)**」區段。當您完成任務時，該任務會移至「**Activity History(活動歷史)**」區段。

## 新增關聯

在「**Associations(關聯)**」索引標籤中，在您要新增關聯的類別中的按一下「**Add(新增)**」。

## 移除關聯

按一下相關案件、問題、請求、變更或資產旁的向下箭頭「」，然後選取「**Remove(移除)**」。

## 解決案件

完成處理案件的作業時，即解決了該案件。

如果您代表終端使用者建立事件，則您必須加以處理，並關閉票證。終端使用者僅會解決並關閉他們自己開啟的票證。

1. 請前往該案件「**Resolution Information(解決資訊)**」的部分。

2. 選擇「**Resolution Type( 解決類型)**」，並提供關於解決方式的詳細資訊，然後儲存您的變更。
3. 在案件的狀態列中，按一下「**Resolved( 已解決)**」，然後按一下「**Mark as Current Status( 標記為目前狀態)**」。

處於「**Resolved( 已解決)**」狀態的案件會在七天後自動移至「**Closed( 已結案)**」狀態。您無法編輯或重新開啟已結案的案件。

#### 關閉案件與所有相關案件

1. 將案件變更為「關閉」狀態。在狀態區段中，按一下「**Closed( 關閉)**」，然後按一下「**Set as Current Status( 設定為目前狀態)**」。
2. 若該案件有相關紀錄，您可檢視清單並選擇關閉案件。選擇「**Close Record(s)( 關閉紀錄)**」，然後按一下「**OK( 確定)**」。

# 管理組態項目

查看與案件相關的電腦的詳細資訊。

當終端使用者開啟票證時，他們的使用者名稱會被儲存為票證的一部分，並且會擷取他們的相關電腦資訊。然後，身為 IT 專員，您可以直接從 IT Service Center 使用者介面取得使用者電腦上的相關資訊，並在使用者電腦上執行動作。

您在 IT Service Center 檢視的終端使用者電腦資料是從 Tanium 的組態管理資料庫 (CMDB) 即時傳輸。這是由每個端點上執行的 Tanium Client 軟體啟用的功能。這些用戶端將資訊傳回給 Tanium as a Service (TaaS)，這些資訊包括電腦名稱和硬體資訊、目前的健康情況、軟體和效能統計資料。此資訊將儲存為 IT Service Center 中的一個資源。如果終端使用者將電腦關閉，您可以在其最後的已知狀態中查看資源的相關資訊。

如果您編輯 IT Service Center 中的資產詳細資訊，則您所做的編輯可能會在下次重新整理資料時，以 Tanium 的新資料取代。同樣地，如果您刪除了資產但此資產仍存在於 Tanium 中，則將會以下一次資料匯入重新建立該資產項目。

## 檢視案件的主要 CI 詳細資訊

深入了解連結案件之相關電腦的詳細資料。

1. 從 IT Service Center 功能表，前往「**Cases(案件)**」，然後按一下案件。
2. 展開「**Primay CI Details(主要 CI 詳細資訊)**」。檢閱電腦資訊、硬體詳細資訊、連接狀態，以及包括 CPU、記憶體和硬碟空間的健康資訊。
3. 如果要使用 Tanium 的最新狀態重新整理資訊，請按一下  「Data Last Updated(上次更新資料)」欄位旁的「**Refresh(重新整理)**」。

## 檢視所有資產

1. 若要檢視所有資產的清單，請前往 IT Service Center 功能表，然後選擇「**Assets(資產)**」。
2. 根據預設，此清單會顯示最近檢視的資源清單。若要顯示所有資產的清單，請按一下「」並選取「**All Assets(所有資產)**」。
3. 按一下資產的名稱以檢視詳細資訊。按一下「**Related(相關)**」分頁標籤以檢視所有與資源相關的案件。

# 管理效能

檢視資產的健康情況，包括執行於資產上的程序和服務。強制終止程序、開始或停止系統服務，或完全重新啟動電腦。

您只能直接連接到具有 IPv4 地址的端點。

## 檢閱健康情況事件

在案件中，按一下「**Primary CI Details(主要 CI 詳細資訊)**」，然後按一下「**Health Events(健康情況事件)**」分頁標籤，以檢視該資產發生的效能事件。

下表總結了觸發來自於 Tanium 的事件之類型和預設條件。如果您想要自訂這些事件觸發，請在 Tanium as a Service 執行個體的 Tanium Performance 模組中設定設定檔。請參閱 [Tanium Performance 使用者指南：配置設定檔](#)。

| 事件類型   | 關聯規則                                                                                                                                                                                                     |
|--------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| CPU    | 以下任何條件皆會觸發事件： <ul style="list-style-type: none"><li>(Windows、Mac、Linux) CPU 使用率 &gt; 90% 與核心程式時間 &gt; 40%</li><li>(Windows) DPC 時間 &gt; 20%</li><li>(Mac、Linux) 載入平均 [15m] &gt; CPU 核心計數 x 0.9</li></ul> |
| 可用記憶體  | (所有作業系統 - 至少 10 分鐘) <ul style="list-style-type: none"><li>可用記憶體 &lt; 250 MB</li><li>可用記憶體 &lt; 10%</li></ul>                                                                                             |
| 磁碟容量   | (所有作業系統) <ul style="list-style-type: none"><li>磁碟容量 &lt; 500 MB</li><li>磁碟容量 &lt; 10%</li></ul>                                                                                                          |
| 磁碟延遲   | (所有作業系統 - 至少 10 分鐘) <ul style="list-style-type: none"><li>讀取延遲 &lt; 250 ms</li><li>寫入延遲 &lt; 10%</li></ul>                                                                                               |
| 應用程式當機 | (Windows) 發生任何應用程式當機                                                                                                                                                                                     |
| 系統當機   | (Windows) 發生系統當機                                                                                                                                                                                         |

## 重新啓動作業系統

如果解決案件需要重新啓動作業系統，您可以從 IT Service Center 啟動重新開始。

1. 在案件中，按一下「**Primary CI Details(主要 CI 詳細資訊)**」分頁標籤，然後按一下「**Activity(活動)**」。
2. 若要重新啟動電腦的作業系統，請按一下「**Restart Asset(重新啟動資產)**」。

## 終止程序

如果程序使用太多 CPU 或記憶體，您可以考慮終止程序以解決效能問題。

若要測試停止程序的功能，請在端點上啟動測試程序。

1. 在案件中，按一下「**Primary CI Details(主要 CI 詳細資訊)**」分頁標籤，然後按一下「**Activity(活動)**」。檢閱作用中程序的清單。
2. 按一下「**CPU**」或「**Memory(記憶體)**」欄，排序作用中程序清單。
3. 停止個別程序。若要停止程序或服務，請按一下在列中的「」，然後選取「**Terminate Process(終止程序)**」。若要強制停止程序，請選取「**Force Terminate Process(強制終止程序)**」。

## 管理系統服務

您可以啟動、停止或重新啟動系統服務以解決問題。

1. 在案件中，按一下「**Primary CI Details(主要 CI 詳細資訊)**」分頁標籤，然後按一下「**Activity(活動)**」。檢閱系統服務清單。
2. 停止、重新啟動或啟動服務。按下列中的「」，並就您想要取得的服務選取動作。

# 部署軟體

您可以檢查電腦上存在的軟體 - 是否過期，是否需要更新或移除該軟體？ 只要按幾下滑鼠，您就可以部署安裝、更新或解除安裝軟體的動作。

## 管理過期的軟體

檢查資產是否有任何需要更新的軟體，並部署軟體更新。

1. 在案件中，按一下「**Primary CI Details(主要 CI 詳細資訊)**」分頁標籤，然後按一下「**Software(軟體)**」。
2. 按一下「**Manage Out of Date Software(管理過期軟體)**」，並檢閱可用的軟體更新清單。選取您要安裝的更新標題。按一下「**Next(下一步)**」。
3. 選擇您是否要在執行更新後重新啟動端點，然後按一下「**Deploy(部署)**」。
4. 按一下案件中的「**Feed(摘要)**」分頁標籤，以檢閱部署活動的清單。

## 安裝新軟體

在資源上安裝新軟體。

1. 在案件中，按一下「**Primary CI Details(主要 CI 詳細資訊)**」，然後按一下「**Software(軟體)**」。
2. 按一下「**Install New Software(安裝新軟體)**」並從 Tanium 應用程式目錄中檢閱可用軟體的清單。選取您要安裝的軟體標題。按一下「**Next(下一步)**」。
3. 選擇您是否要在執行更新後重新啟動端點，然後按一下「**Deploy(部署)**」。
4. 按一下案件中的「**Feed(摘要)**」分頁標籤，以檢閱部署活動的清單。

## 移除軟體

解除安裝資產中的軟體。

1. 在案件中，按一下「**Primary CI Details(主要 CI 詳細資訊)**」分頁標籤，然後按一下「**Software(軟體)**」。
2. 按一下「**Remove Software(移除軟體)**」，然後檢視可從端點移除的可用軟體清單。選擇您要移除的軟體標題。按一下「**Next(下一步)**」。
3. 選擇您是否要在執行更新後重新啟動端點，然後按一下「**Deploy(部署)**」。
4. 按一下案件中的「**Feed(摘要)**」分頁標籤，以檢閱部署活動的清單。



# 透過流程讓 IT Service Center 自動化

以一組條件為依據，使用流程來自動化特定的 IT 任務，例如部署套件或軟體。

## 預設流程

根據預設，IT Service Center 會包含下列流程。若要從「Setup(設定)」編輯流程，請在「Quick Find(快速尋找)」方塊中輸入「flow(流程)」，然後選取「Flows(流程)」。

### ITSC - 自動關閉案件

凌晨 12:00 的已觸發動作，會關閉在過去七天裡已解決的所有事件和申請。

### ITSC - 案件通知

在問題案件的狀態變更時觸發的動作，會傳送電子郵件以通知使用者相關的事件案件。

### ITSC - 案件擁有者已變更

在儲存事件或申請案件記錄時的已觸發動作。如果已經變更案件的擁有者，則此動作會將案件的狀態設定為「Transferred(已轉移)」。

### ITSC - 變更核准

在儲存變更案件記錄並提交以供核准後執行的已觸發動作。

### ITSC - 將案例設定為已知錯誤

在建立已知錯誤時觸發的動作，會將問題案件的狀態變更為「Known Problem(已知問題)」。

### ITSC - 分享評論

在事件狀態變更為已解決時觸發的動作，會將評論從已解決的事件複製到相關事件。

## 流程動作

您可以在安裝 IT Service Center 時，使用以下流程動作建立流程：

### 將目前摘要複製到相關案件

將交談意見複製到相關案件。

### 按使用者尋找主要資產

傳回將指定電子郵件地址列為主要使用者的資源和基本資訊清單。

### 部署套件

將 Tanium 套件部署到資產。此套件通常包含在資產上作為 Tanium 動作執行的指令碼和一組檔案。

### 管理軟體部署

在特定資產上安裝、更新或移除軟體套件。

### 查詢資產資訊

傳回已選取資產的欄位值。

### 尋找適用的軟體

確定可用於選定資源的軟體更新。

### 傳送電子郵件給相關案件的負責人

傳送電子郵件給相關案件的負責人。

## 建立 IT Service Center 流程

1. 從設定前往**程序自動化 > 流程 > 新流程**。
2. 選擇用於流程的觸發類型。針對測試用途，選擇「**Autolaunched Flow (No Trigger)**」(自動啟動的流程(無觸發))。
3. 將動作拖曳至您的流程。按一下「**IT Service Center**」以查看可用動作。

## 更多資訊

[自動化您的業務程序: 流程](#)

# 最大化 IT Service Center 指標

下表列出的促成因素，指出為何指標可能不符合您目標，以及您可以進行的更正。

## 平均解決時間(MTTR)

關於案件擁有者平均解決時間的報告，附於 IT Service Center 中。在 IT Service Center 功能表中，按一下「**Reports > ITSC - Mean Time to Resolution( 報告 ITSC - 平均解決時間)**」。

| 促成因素      | 更正措施                                                                                                                                                                                                          |
|-----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 未掌握嚴重性    | <ul style="list-style-type: none"><li>掌握嚴重性，並考量彙整之所有票證，以完整了解程式的整體成功性。</li><li>將 MTTR 依嚴重性區分，以更具體地瞭解 ITSM 程式的執行方式。</li></ul>                                                                                   |
| 無重大的事件程序  | <p>重大事件會影響到重要站台或基礎設施，而那些站台或基礎設施會對整體組織有所影響</p> <ul style="list-style-type: none"><li>在 IT Service Center 中標出重大事件，並將重大事件作為個別指標進行追蹤。如果您未將重大事件作為個別指標進行追蹤，它們將和其他事件一樣，都被計入相同的儲存區中，而這些事件雖然有影響力，但不至於會影響到組織。</li></ul> |
| 不明確的目標一致性 | <p>設定所有關鍵 IT 利害關係人皆理解的明確目標，會有助於建立共同的目標。策略規劃對於 ITSM 程式的成功而言很重要，因為它可提供方法背後的原因。如果組織想要善加管理 MTTR，請務必瞭解為何這是重要的目標，以及該如何讓組織受益。</p>                                                                                    |
| 所有權結構不明確  | <ul style="list-style-type: none"><li>建立 RACI 圖表。</li><li>建立明確的通訊，讓利害關係人負責追蹤並降低 MTTR。</li></ul>                                                                                                               |

## SLA 合規率

| 促成因素     | 更正措施                                                                                                                                                                     |
|----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 無 SLA    | <ul style="list-style-type: none"><li>設定 IT 與業務利害關係人之間的正式服務等級目標 (SLO)。</li><li>測量對 SLO 的合規性。</li><li>將 SLO 提取至 IT 和業務利害關係人皆一致同意的 SLA。</li></ul>                          |
| SLA 過於廣泛 | <p>廣泛的 SLA 可以為成功 ITSM 程式建立斜視圖。</p> <ul style="list-style-type: none"><li>設定 SLA，以考量嚴重性、影響和正在進行的工作類型。</li><li>根據程序變化和組織需求，讓個別團隊自訂 SLA，以便取得更精細的報告，並讓目標與員工體驗保持一致。</li></ul> |

| 促成因素          | 更正措施                                                                                                                                                                                                |
|---------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 未強制的 SLA/可執行性 | <p>若是沒有可判定合規性並修正不合規的機制，則 SLA 合規率可能成為無改變力或改善推動力的指標。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>與所有關鍵利害關係人建立定期 SLA 審查。針對目前需求、未來持續的需求和目標，討論合規性。</li> <li>審查、修訂並精簡指標，以確認能達成目標並反映 ITSM 目前的狀態。</li> </ul> |

## 自動解決的票證

| 促成因素           | 更正措施                                                                                                                                                        |
|----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 不明確的責任劃分       | <ul style="list-style-type: none"> <li>建立一致同意的 RACI 圖表和適當的訓練，以確保由合適的團隊採取適當的行動。服務台和個別解決者團隊可能會受指派而對端點採取不同的行動。請參閱 <a href="#">在第 10 頁的 RACI 圖表</a>。</li> </ul> |
| 採取自動化動作時所出現的風險 | <ul style="list-style-type: none"> <li>記錄在事件票證中對端點進行的變更。</li> </ul>                                                                                         |
| 缺乏健全的變更管理      | <ul style="list-style-type: none"> <li>開始進行變更管理程序，以避免在沒有紀錄的情況下進行變更。</li> </ul>                                                                              |
| 稽核需求           | <ul style="list-style-type: none"> <li>判定稽核需求，並根據擷取適當資訊以建立 IT Service Center 工作流程。</li> </ul>                                                               |

## 從票證採取的行動

| 促成因素         | 更正措施                                                                                                                                                        |
|--------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 不明確的責任劃分     | <ul style="list-style-type: none"> <li>建立一致同意的 RACI 圖表和適當的訓練，以確保由合適的團隊採取適當的行動。服務台和個別解決者團隊可能會受指派而對端點採取不同的行動。請參閱 <a href="#">在第 10 頁的 RACI 圖表</a>。</li> </ul> |
| 對不利影響的顧慮     | <ul style="list-style-type: none"> <li>在工作流程中建立確認步驟，以確認已選取的動作不會對端點造成不利影響。</li> <li>使用 Tanium 功能，以復原會最後會造成不利影響的變更。記錄並審查變更，讓風險降至最低，並在必要時提供復原的機制。</li> </ul>   |
| 缺乏健全的變更管理    | <ul style="list-style-type: none"> <li>記錄在事件票證中對端點進行的變更。</li> <li>開始進行變更管理程序，以避免在沒有紀錄的情況下進行變更。</li> </ul>                                                   |
| 無 CMDB/資產資料庫 | <ul style="list-style-type: none"> <li>建立票證來找出受影響的端點，以及在缺少 CMDB 或 asset 資料庫時用來保留資訊的動作。</li> </ul>                                                           |
| 稽核需求         | <ul style="list-style-type: none"> <li>判定稽核需求，並根據擷取適當資訊以建立 IT Service Center 工作流程。</li> </ul>                                                               |

# IT Service Center 관리 설명서

버전 1.17.0

9월 01일, 2021

본 문서의 정보는 통지 없이 변경될 수 있습니다. 또한, 본 문서에서 제공하는 정보는 '있는 그대로' 제공되며 정확하다고 여겨지지만, Tanium의 고객 판매 약관에 규정된 경우를 제외하고, 명시적이거나 묵시적인 어떠한 종류의 보증 없이 제공되는 것입니다. 달리 명시되지 않는 한, Tanium은 어떠한 법적 책임도 지지 않으며, 어떠한 경우에도 Tanium 또는 Tanium의 공급업체는 본 문서의 사용 또는 사용 불능으로 인해 발생하는 데이터에 대한 이익 손실 또는 손해나 피해를 제한 없이 모두 포함한 일체의 간접적, 특수, 결과적 또는 부수적 손해에 대해 책임을 지지 않습니다. Tanium Inc.가 그러한 손해의 가능성에 대해 통지를 받은 경우라 하더라도 어떠한 책임도 지지 않습니다.

본 문서에 사용된 모든 IP 주소는 실제 주소가 아닙니다. 본 문서에 포함된 모든 예, 명령 디스플레이 출력, 네트워크 토폴로지 다이어그램 및 기타 그림은 예시용으로만 표시됩니다. 예시적인 내용에서 실제 IP 주소를 사용하는 것은 의도하지 않은 것이며 우연의 일치입니다.

가장 최신의 Tanium 제품 설명서를 보려면 <https://docs.tanium.com> 을 방문하십시오.

본 문서는 콘텐츠, 제품(하드웨어와 소프트웨어 포함) 및 제3자가 제공하는 서비스('3자 품목')에 대한 액세스 또는 정보를 제공할 수 있습니다. 이러한 제3자 품목과 관련하여, Tanium Inc. 및 그 계열사는 (i) 그러한 품목에 대해 책임을 지지 않으며, 그러한 제3자 품목과 관련된 어떠한 종류의 보증 및 책임도 모두 명시적으로 거부하고, (ii) 사용자와 Tanium 간의 해당 계약에 달리 명시적으로 규정되지 않는 한, 그러한 제3자 품목에 대한 액세스나 사용으로 인해 발생하는 일체의 손실, 비용 또는 손해에 대해 책임을 지지 않습니다.

또한, 본 문서는 특정 제3자 품목이 포함된 Tanium 제품의 사용 또는 조합을 요구하거나 고려하지 않으며, Tanium이나 그 계열사는 이러한 조합으로 인해 야기된 지적 재산권 침해에 대해 어떠한 책임도 지지 않습니다. Tanium 제품과 제3자 품목의 조합이 적절한지 여부를 판단할 책임은 Tanium이 아니라 사용자에게 있으며 사용자는 제3자의 지적 재산권 침해를 야기하지 않아야 합니다.

Tanium은 Tanium 소프트웨어와의 상호작용을 보다 직관적으로 만들고 성공에 이르는 시간을 단축하기 위해 최고 수준의 접근성 표준을 약속합니다. 높은 접근성 표준을 보장하기 위해 Tanium은 미국 연방 규정, 특히 1998년 재활법 508조를 준수합니다. 당사는 수년 동안 제품 개발 과정에서 제3자 접근성 평가를 수행해 왔으며, 가장 최근에는 모든 주요 제품 모듈에 대한 WCAG 2.1 / VPAT 2.3 표준에 대해 포괄적인 감사를 2019년 9월에 완료했습니다. Tanium은 잠재 고객을 포함하여 모든 고객을 위해 규모가 더 큰 솔루션 계획 프로세스의 일환으로 모듈별 VPAT 보고서를 제공할 수 있습니다.

새로운 제품과 기능을 지속적으로 제공함에 따라 Tanium은 접근성 지침 준수에 따라 잠재적인 격차 여부를 식별하기 위해 테스트를 수행합니다. Tanium은 문제의 심각성과 변경 범위를 고려하여 가능한 한 신속하게 모든 격차를 해결할 수 있도록 최선을 다하고 있습니다. 이러한 목표는 당사의 기존 자원과 함께 기능 및 릴리스의 지속적인 제공 일정에 반영됩니다.

Tanium은 Tanium 모듈 및 보조 기술 요구 사항에 기반하여 솔루션에 액세스할 수 있도록 하는 것에 대한 고객의 의견을 환영합니다. 접근성 요건은 Tanium 고객 커뮤니티에 중요하며, 당사는 전반적인 제품 로드맵의 일환으로 이러한 규제 준수 노력의 우선순위를 정하기 위해 최선을 다하고 있습니다. Tanium은 진행 상황과 마일스톤에 대한 투명성을 유지하고 이 작업에 대한 추가 질문 또는 논의를 환영합니다. 추가 문의는 영업 담당자에게 문의하시거나 Tanium 지원 팀([support@tanium.com](mailto:support@tanium.com))으로 이메일을 보내시거나 [accessibility@tanium.com](mailto:accessibility@tanium.com)으로 이메일을 보내주십시오.

Tanium은 미국과 기타 국가에서 Tanium, Inc.의 상표입니다. 언급된 타사 상표는 해당 소유자의 재산입니다.

© 2021 Tanium Inc. All rights reserved.

# 목차

---

|                                                 |           |
|-------------------------------------------------|-----------|
| <b>이 문서에 대한 정보</b>                              | <b>8</b>  |
| <b>IT Service Center 개요</b>                     | <b>9</b>  |
| 사례 관리 및 조치 수행                                   | 9         |
| CMDB에서 실시간 자산 데이터 관리                            | 9         |
| 구성 항목                                           | 9         |
| 구성 항목 클래스                                       | 9         |
| Tanium as a Service                             | 10        |
| Work.com 개요                                     | 10        |
| Employee Workspace 소개                           | 10        |
| 추가 정보                                           | 10        |
| Employee Concierge 소개                           | 10        |
| 추가 정보                                           | 10        |
| 지원되는 언어                                         | 10        |
| <b>IT Service Center를 사용하여 성공</b>               | <b>12</b> |
| 단계 1: 조직 효율성 확보                                 | 12        |
| 단계 2: Tanium as a Service ID 공급자 구성             | 12        |
| 단계 3: TaaS 플랫폼 설정 구성                            | 13        |
| 단계 4: 클라이언트 보안 예외 구성                            | 13        |
| 단계 5: Tanium Client 배포                          | 13        |
| 단계 6: Tanium에서 사용자 그룹 구성                        | 13        |
| 단계 7: IT Service Center 설치                      | 13        |
| 단계 8: Tanium as a Service에 IT Service Center 연결 | 13        |
| 단계 9: Salesforce에서 사용자 및 권한 구성                  | 13        |
| 단계 10: Salesforce 구성 업데이트                       | 14        |
| 단계 11: IT Service Center 관리                     | 14        |
| <b>IT Service Center를 위한 Tanium 구성</b>          | <b>15</b> |
| 전제 조건                                           | 15        |

---

---

|                                              |           |
|----------------------------------------------|-----------|
| Tanium as a Service에 대한 SAML ID 공급자 구성 ..... | 15        |
| 추가 정보 .....                                  | 15        |
| TaaS의 플랫폼 설정 구성 .....                        | 15        |
| 클라이언트 보안 예외 구성 .....                         | 16        |
| Tanium Client 배포 .....                       | 16        |
| 추가 정보 .....                                  | 16        |
| IT Service Center 사용자 그룹 구성 .....            | 17        |
| 추가 정보 .....                                  | 17        |
| Tanium 권한 구성 .....                           | 17        |
| IT Service Center에 대한 개발 및 QA 인스턴스 구성 .....  | 17        |
| <b>IT Service Center 설치 .....</b>            | <b>19</b> |
| 필수 에디션 .....                                 | 19        |
| 사용자 권한 .....                                 | 19        |
| 시작하기 전에 .....                                | 19        |
| IT Service Center 패키지 설치 .....               | 20        |
| IT Service Center 설치 및 자동 구성 확인 .....        | 21        |
| <b>IT Service Center 업그레이드 .....</b>         | <b>24</b> |
| 시작하기 전에 .....                                | 24        |
| IT Service Center 설치 .....                   | 24        |
| Tanium as a Service(TaaS) 업그레이드 .....        | 24        |
| 1.6에서 1.17 구성으로 업데이트 .....                   | 24        |
| 인시던트 요청 사례 페이지 레이아웃 업데이트 .....               | 24        |
| 변경 사례 페이지 레이아웃 업데이트 .....                    | 25        |
| 문제 사례 페이지 레이아웃 업데이트 .....                    | 25        |
| 상태_종료됨 유효성 검사 규칙 비활성화 .....                  | 25        |
| 변경 사례 상태 업데이트 .....                          | 26        |
| 사용자 권한 검토 및 할당 .....                         | 26        |
| <b>Tanium as a Service와 연결 .....</b>         | <b>27</b> |
| TaaS를 원격 사이트로 추가 .....                       | 27        |
| Salesforce에서 TaaS에 연결 .....                  | 27        |

---



---

|                                                  |           |
|--------------------------------------------------|-----------|
| 서비스 사용자 인증 .....                                 | 27        |
| 현재 사용자 인증 .....                                  | 27        |
| Tanium 데이터 동기화 구성 .....                          | 28        |
| CMDB 데이터 동기화 구성 .....                            | 28        |
| <b>IT Service Center를 위한 Salesforce 구성 .....</b> | <b>30</b> |
| IT Service Center 권한 할당 .....                    | 30        |
| IT Service Center 페르소나 만나기 .....                 | 30        |
| IT Service Center 사용자 추가 .....                   | 30        |
| 기본 프로필 업데이트 .....                                | 31        |
| 권한 세트 업데이트 .....                                 | 31        |
| Salesforce에서 사용자 권한 생성 및 할당 .....                | 31        |
| IT Service Center 권한 세트 .....                    | 34        |
| IT Service Center 권한 세트 그룹 .....                 | 34        |
| IT Service Center 사용자 .....                      | 35        |
| IT Service Center 관리자 .....                      | 35        |
| IT Service Center 구성 관리자 .....                   | 35        |
| Salesforce 구성 업데이트 .....                         | 35        |
| 사례 Lightning Record 페이지에 레코드 유형 할당 .....         | 35        |
| 사례 신속 레코드 페이지를 편집하여 사용자 지정 CI 상세 정보 추가 .....     | 36        |
| 알려진 오류 및 서비스 지식을 생성하기 위해 사례 페이지에 빠른 작업 추가 .....  | 37        |
| 알려진 오류 및 서비스 지식을 생성하기 위해 사례 페이지에 버튼 추가 .....     | 37        |
| 자산 페이지 레이아웃 사용자 지정 .....                         | 38        |
| 자산 페이지 레이아웃에서 버튼 제거 .....                        | 38        |
| 자산 목록 보기 페이지에 새 구성 항목 추가 버튼 .....                | 38        |
| 자산 검색 레이아웃에 새 구성 항목 추가 버튼 .....                  | 38        |
| Employee Concierge에 대한 사고 티켓 범주 생성 .....         | 38        |
| 티켓 범주 선택 목록 값 추가 .....                           | 39        |
| 연락처 개체에 빠른 작업 추가 .....                           | 39        |
| 사고 티켓 범주에 대한 사용자 지정 메타데이터 유형 추가 .....            | 39        |
| 자동 티켓 생성을 위한 이메일 설정 .....                        | 40        |

---

---

|                                            |           |
|--------------------------------------------|-----------|
| 사용자 지정 Apex 클래스 설정 .....                   | 40        |
| 이메일 서비스 생성 .....                           | 40        |
| 이메일 주소 설정 .....                            | 40        |
| 추가 정보 .....                                | 41        |
| 알려진 오류 및 서비스 지식에 대한 게시 업무 프로세스 생성 .....    | 41        |
| (선택 사항) 마일스톤, 대기열, 할당 규칙 및 승인 사용자 지정 ..... | 41        |
| <b>관리자 IT Service Center .....</b>         | <b>43</b> |
| IT 에이전트 대시보드 보기 및 사용자 지정 .....             | 43        |
| IT 에이전트 대시보드 보기 .....                      | 43        |
| IT 에이전트 대시보드 사용자 지정 .....                  | 43        |
| 변경 관리 설정 업데이트 .....                        | 43        |
| 사용자 권한 .....                               | 44        |
| 변경 달력 사용자 지정 .....                         | 44        |
| 위험 점수 사용자 지정 .....                         | 44        |
| CMDB 구성 항목 관리 .....                        | 46        |
| 사용자 권한 .....                               | 46        |
| 구성 항목 보기 .....                             | 46        |
| 구성 항목 클래스 보기 .....                         | 46        |
| 사용자 지정 구성 항목 만들기 .....                     | 46        |
| (옵션) 사례 템플릿 수정 .....                       | 47        |
| 표준 템플릿 사용자 지정 .....                        | 47        |
| 사용자 지정 사례 템플릿 만들기 .....                    | 47        |
| 기본 템플릿 설정 .....                            | 47        |
| (옵션) 연결 구성 .....                           | 48        |
| 흐름으로 IT Service Center 자동화 .....           | 48        |
| 기본 흐름 .....                                | 48        |
| 흐름 작업 .....                                | 49        |
| IT Service Center 흐름 생성 .....              | 49        |
| 추가 정보 .....                                | 49        |
| 로그 메시지 보기 .....                            | 50        |

---

---

|                          |           |
|--------------------------|-----------|
| 로깅 구성 .....              | 50        |
| 사례 작업 보기 .....           | 50        |
| 로그 기록 보기 .....           | 50        |
| 예 .....                  | 50        |
| <b>참조: 사례 레이아웃 .....</b> | <b>51</b> |
| Incident(사고) .....       | 51        |
| 주요 인시던트 .....            | 52        |
| 변경 .....                 | 53        |
| 문제 .....                 | 54        |

# 이 문서에 대한 정보

이 문서는 버전 1.17.0용입니다.

IT Service Center 관리 및 사용 설명서를 다운로드하려면 [IT Service Center 문서](#)를 참고해 주십시오.

# IT Service Center 개요

IT Service Center를 사용하면 IT 티켓팅과 작업을 단일 위치로 통합하여 IT 지원 운영을 간소화할 수 있습니다.

이용 가능: Lightning Experience

이용 가능: **Enterprise** 및 무제한 에디션

IT Service Center는 애드온 라이선스로 제공됩니다.

## 사례 관리 및 조치 수행

IT 에이전트는 IT Service Center를 종료하지 않고도 일반적인 조치를 배포하여 지원 티켓을 보다 신속하게 해결할 수 있습니다. 이러한 조치에는 다음이 포함됩니다.

- 성능 이벤트 검토
- 프로세스 종료
- 시스템 서비스 시작 또는 중지
- 컴퓨터 다시 시작
- 소프트웨어 설치, 업데이트 또는 제거

예를 들어, 사용자가 소프트웨어 업데이트가 필요한 지원 티켓을 여는 경우, IT 에이전트가 IT Service Center에서 직접 몇 번의 클릭으로 사용자의 자산에 업데이트를 배포할 수 있습니다. 또한, 동일한 소프트웨어 업데이트를 다른 자산으로 푸시하는 배포를 생성하여 동일한 문제에 대해 다른 사용자가 중복 티켓을 여는 가능성을 줄일 수 있습니다.

## CMDB에서 실시간 자산 데이터 관리

Tanium과 IT Service Center의 구성 관리 데이터베이스(CMDB) 통합을 사용하여 IT 서비스와 관련된 실시간 구성 항목 또는 구성 요소를 관리하고 저장합니다. 구성 항목(CI)은 IT 서비스를 제공하기 위해 관리해야 하는 구성 요소입니다. IT 에이전트 및 구성 관리자는 CI에 대한 핵심 정보를 정의함으로써 서비스 관리를 개선하고 변경 관리에 소요되는 시간을 줄이며 감사, 보안 및 규정 준수를 개선할 수 있습니다.

### 구성 항목

구성 항목은 자산과 연결되고 IT에 의해 관리되며 IT 서비스에 사용됩니다.

구성 항목은 Tanium 관리형 CI 또는 Tanium 사용자 지정 CI일 수 있습니다. Tanium 관리형 CI는 Tanium Client가 설치된 자산입니다. Tanium 관리형 CI에 대한 정보는 Tanium의 CMDB 서비스에서 제공됩니다. Tanium에서 찾을 수 없는 추가 CI에 대해 Salesforce에서 Tanium 사용자 지정 CI를 만들 수 있으며, 이러한 CI는 정기적으로 CMDB와 동기화됩니다.

### 구성 항목 클래스

구성 항목 클래스는 장치 유형(노트북, 서버)과 같은 Tanium에서 제공되는 구성 항목에 대해 미리 정의된 범주입니다.

## Tanium as a Service

최종 사용자 컴퓨터에서 조치를 취하는 기능은 Tanium as a Service(TaaS)로 IT Service Center에서 연결하여 사용할 수 있습니다.

Tanium 플랫폼은 엔드포인트의 가시성과 제어 기능을 제공합니다. Tanium에서 엔드포인트는 Tanium Client 서비스를 설치하고 실행할 수 있는 컴퓨터 또는 서버입니다. 표준 또는 임시 쿼리에 대한 응답으로 Tanium은 엔드포인트와 관련된 정적 및 동적 실시간 데이터를 몇 초 내에 검색하고 보고할 수 있습니다. 엔드포인트에 관한 데이터를 가져오는 것 외에도 환경을 관리하고 보호하기 위한 조치를 배포할 수 있습니다.

IT Service Center에서의 작업은 TaaS에 대한 API 호출에 의해 실행되며, 여기에는 Tanium™ Discover, Tanium™ Deploy, Tanium™ 성능 모듈이 포함됩니다. Tanium 엔드포인트에 관한 선택된 데이터는 자산 개체로 Salesforce에 저장됩니다. Salesforce에서 Tanium 관리 엔드포인트에 관한 정보를 보려면 이를 자산으로 볼 수 있습니다.

## Work.com 개요

IT Service Center는 Work.com 솔루션 제품군의 일부입니다. Work.com은 전 세계 어디서나 일할 수 있는 완벽한 직원 환경 플랫폼입니다. Work.com은 Salesforce 플랫폼 위에 구축되어 직원들이 어디에서나 성공적으로 작업할 수 있도록 지원합니다.

IT Service Center를 구입하면 Employee Workspace와 Employee Concierge도 이용할 수 있습니다. 이러한 제품을 통해 직원들은 IT Service Center의 에이전트에게 발송되는 사례를 열 수 있습니다.

### Employee Workspace 소개

Employee Workspace를 통해 직원에게 통합된 환경을 제공하고 직원의 생산성과 협업을 지원합니다. Employee Workspace는 직원이 어디서나 작업할 수 있도록 필요한 도구와 리소스를 중앙 허브 방식으로 제공합니다.

추가 정보

[Work.com 문서: Employee Workspace](#)

### Employee Concierge 소개

Employee Concierge는 검색 가능한 지식 자료와 티켓팅 시스템이 포함된 Employee Workspace의 확장 기능으로, 직원들은 필요할 때 솔루션을 찾고 지원을 받을 수 있습니다.

추가 정보

[Work.com 문서: Employee Concierge](#)

## 지원되는 언어

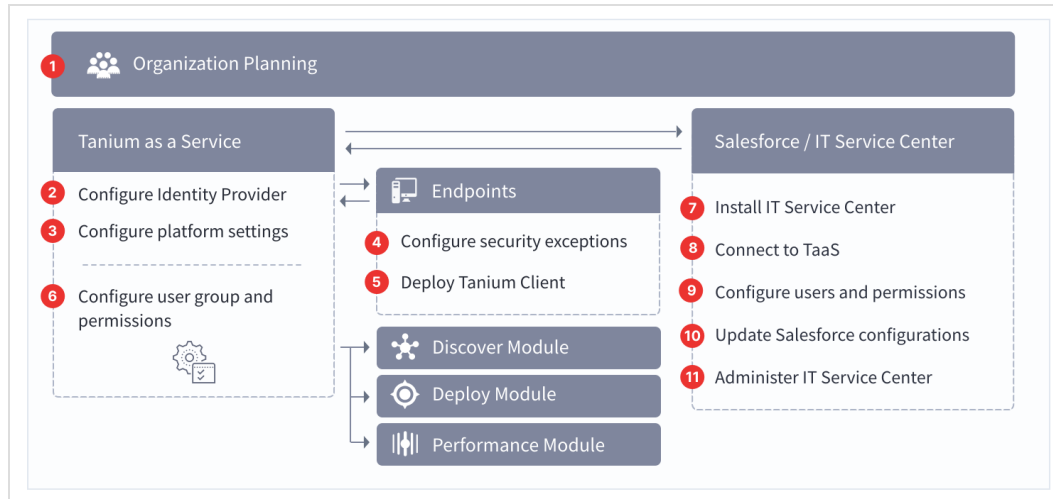
IT Service Center 사용자 인터페이스는 다음 언어로 번역됩니다.

- 중국어 - 간체: zh\_CN
- 중국어 - 번체: zh\_TW
- 네덜란드어: nl

- 프랑스어: `fr`
- 독일어: `de`
- 이탈리아어: `it`
- 일본어: `ja`
- 한국어: `ko`
- 포르투갈어(브라질): `pt_BR`
- 스페인어: `es`

# IT Service Center를 사용하여 성공

IT Service Center를 사용하여 최대 가치와 성공을 달성하기 위해 다음 모범 사례를 따르십시오. 다음 단계는 주요 벤치마크 메트릭과 일치합니다. 평균 해결 시간(MTTR), SLA 준수율, 자동으로 해결된 티켓 및 티켓에서 취한 조치입니다.



## 단계 1: 조직 효율성 확보

핵심 조직 거버넌스 단계를 완료하여 IT Service Center 가치를 극대화합니다. 각 작업에 대한 자세한 내용은 [IT Service Center 사용 설명서](#)를 참조하십시오.

- ☐ 전용 변경 관리 프로세스를 개발합니다.
- ☐ RACI 차트에 명확한 역할과 책임을 정의합니다.
- ☐ 교차 기능 조직 조율을 검증합니다.
- ☐ 운영 지표를 추적합니다.

## 단계 2: Tanium as a Service ID 공급자 구성

- ☐ Tanium as a Service(TaaS)에 대해 SAML 2.0 호환 ID 공급자를 선택하고 구성합니다. [Tanium as a Service에 대한 SAML ID 공급자 구성 페이지15](#)을 참조하십시오.



## 단계 3: TaaS 플랫폼 설정 구성

□ 플랫폼 설정 구성. [TaaS의 플랫폼 설정 구성 페이지15](#).

## 단계 4: 클라이언트 보안 예외 구성

□ 클라이언트 보안 예외 구성. [클라이언트 보안 예외 구성 페이지16](#).

## 단계 5: Tanium Client 배포

□ IT Service Center에서 관리하려는 모든 컴퓨터에 Tanium Client를 설치합니다. [Tanium Client 배포 페이지16](#).

## 단계 6: Tanium에서 사용자 그룹 구성

□ IT Service Center의 ITSC 에이전트 사용자를 위해 TaaS에서 사용자 그룹을 구성합니다. [IT Service Center 사용자 그룹 구성 페이지17](#)을 참조하십시오.

## 단계 7: IT Service Center 설치

□ Work.com 설치 관리자를 사용하여 IT Service Center 관리 패키지에 대한 일부 구성을 설치하고 자동으로 완료합니다. [IT Service Center 설치 페이지19](#)를 참조하십시오. 이전 릴리스에서 업그레이드하는 경우 페이지 레이아웃을 업데이트하려면 추가 수동 단계가 필요합니다. [IT Service Center 업그레이드 페이지24](#)를 참조하십시오.

## 단계 8: Tanium as a Service에 IT Service Center 연결

□ IT Service Center에서 Tanium as a Service(TaaS)에 연결하여 정보를 가져오고 IT Service Center 조직과 함께 최종 사용자 장치에서 작동합니다. [Tanium as a Service와 연결 페이지27](#)을 참조하십시오.

## 단계 9: Salesforce에서 사용자 및 권한 구성

□ 대시보드, 설정 변경 및 CMDB 항목과 같은 IT Service Center 구성 관리 [IT Service Center 권한 할당 페이지30](#)을(를) 참조하십시오.

## 단계 10: Salesforce 구성 업데이트

□ 페이지 레이아웃 및 신속 레코드 페이지를 업데이트하여 IT Service Center 기능을 지원합니다. [Salesforce 구성 업데이트 페이지35](#)을(를) 참조하십시오.

□ 알려진 오류 및 서비스 지식에 대한 게시 업무 프로세스를 만듭니다. [알려진 오류 및 서비스 지식에 대한 게시 업무 프로세스 생성 페이지41](#)을(를) 참조하십시오.

## 단계 11: IT Service Center 관리

□ 대시보드에서 IT Service Center 메트릭을 추적합니다. [IT 에이전트 대시보드 보기 및 사용자 지정 페이지43](#)을 참조하십시오.

□ 달력 설정 및 위험 점수 계산을 포함하는 변경 관리 설정을 업데이트합니다. [변경 관리 설정 업데이트 페이지43](#)을 참조하십시오.

□ 구성 항목 추가. 기본적으로 구성 항목은 TaaS에서 호스팅되는 CMDB 서비스에서 가져오지만 Salesforce와 CMDB 간에 동기화되는 다른 구성 항목을 추가할 수 있습니다. [CMDB 구성 항목 관리 페이지46](#)을 참조하십시오.

# IT Service Center를 위한 Tanium 구성

Tanium as a Service(TaaS)의 초기 관리자에 대한 세부 정보는 환영 이메일에 포함되어 있습니다. IT Service Center를 사용하려면 TaaS 인스턴스의 Identity Provider(IdP)를 구성하고, IT 에이전트에 사용자 권한을 할당하고, 관리할 컴퓨터에 Tanium Client를 설치합니다.

## 전제 조건

- IT Service Center 구매 시 받은 TaaS URL 및 로그인 정보
- Salesforce org URL
- IT 에이전트 사용자 이메일 주소 목록 (IT Service Center와의 통합에 필요)

## Tanium as a Service에 대한 SAML ID 공급자 구성

TaaS 인스턴스와 함께 다음 SAML 2.0 호환 ID 제공자 중 하나를 설정해야 합니다:

- [General](#)
- [OneLogin](#)
- [Auth0](#)
- [Configuring Azure AD for TaaS](#)
- [Configuring Okta for TaaS](#)
- [Configuring AD FS for TaaS](#)
- [Configuring Oracle Identity Cloud Service for TaaS](#)
- [Configuring PingFederate for TaaS](#)
- [Configuring Google Cloud Identity for TaaS](#)
- [Configuring Salesforce for TaaS](#)

추가 정보

[Tanium™ as a Service 배포 설명서: 시작하기](#)

## TaaS의 플랫폼 설정 구성

Tanium에서 Salesforce 인스턴스로의 연결을 활성화합니다.

1. TaaS 인스턴스(관리자로 로그인)에서 **Administration(관리) > Platform Settings(플랫폼 설정)**를 클릭합니다.
2. **Trusted Auth Origins(신뢰할 수 있는 인증 출처)**에 Salesforce ITSC URL org 주소  
(예: `https://yoursite.lightning.force.com`)를 입력합니다. 여러 환경이 있는 경우 쉼표로 구분된 URL 목록을 사용할 수 있습니다.
3. **Save(저장)**을 클릭합니다.

## 클라이언트 보안 예외 구성

- 애플리케이션 ID 기반 규칙이 아닌 TCP 기반 규칙을 사용하여 Tanium 트래픽에 대해 포트 **17472** 및 **17486**을 열도록 방화벽 정책을 구성합니다.
- TaaS 이외의 포트와 통신할 수 있도록 모든 엔드포인트의 포트 **17472** 및 **17486**에서 개방형 통신을 구성합니다.
- 안티바이러스 도구와 같은 엔드포인트의 보안 소프트웨어에 대한 예외를 구성하여 도구가 Tanium 프로세스를 스캔하고 Tanium Client 활동을 간섭하는 것을 방지합니다.

## Tanium Client 배포

Tanium as a Service(TaaS) 인스턴스가 엔드포인트와 통신할 수 있게 하려면 관리할 Windows, Mac, Linux 시스템에 Tanium Client를 설치합니다.

구성 프로세스에서 나중에 이 단계를 완료할 수 있지만 Tanium Client가 설치되지 않은 상태에서 구성 단계를 진행하면 TaaS 인스턴스에 오류가 표시되고 IT Service Center에 자산이 표시되지 않습니다.

Tanium Client 설치 및 배포를 시작하려면 Tanium 설명서를 참고하십시오. 모든 소프트웨어 배포 도구를 사용하여 Tanium Client(Tanium 포함)를 배포할 수 있습니다.

소프트웨어 배포에 이미 사용 중인 도구가 있는 경우 Tanium Client의 초기 배포에 해당 도구를 사용합니다.

Tanium Client가 자산에 설치되고 TaaS 인스턴스에 보고되면, IT Service Center에서 자산 정보를 확인하고, 성능을 관리하고, 엔드포인트에 소프트웨어를 배포할 수 있습니다.

몇몇 Tanium Client를 배포한 후, Tanium Discover를 사용하여 관리되지 않는 장치를 찾고 Tanium Client가 설치된 환경에 추가 엔드포인트가 존재하는지 여부를 확인할 수 있습니다. 자세한 내용은 다음을 참조하십시오.

디스커버리를 개선하려면 구성을 진행하기 전에 Tanium Client를 몇 개의 엔드포인트에 배포하십시오.

### 추가 정보

[Tanium Client Management 사용 설명서: Tanium Client 다운로드하기](#)

[Tanium Discover 사용 설명서](#)

## IT Service Center 사용자 그룹 구성

IT Service Center의 ITSC 에이전트 사용자를 위해 Tanium에서 사용자 그룹을 구성합니다. 사용자 그룹 생성 및 사용자 할당에 대한 자세한 내용은 Tanium 설명서를 참조하십시오.

Tanium의 환영 이메일에 기본 Tanium 관리자 사용자 이름으로 나열된 사용자에게 액세스 권한을 부여해야 합니다. 기본 Tanium 관리자는 프로비저닝 프로세스 중에 생성되는 유일한 사용자입니다. 이 사용자나 다른 위임된 사용자를 사용하여 Tanium에서 더 많은 사용자를 만들 수 있습니다.

1. Tanium as a Service 인스턴스에서 **ITSC 에이전트** 사용자 그룹을 생성합니다.
2. 사용자 그룹에 아래의 역할을 할당합니다.
  1. API 게이트웨이 사용자
  2. 배포 운영자
  3. Discover 운영자
  4. Interact 고급 사용자
  5. Performance 운영자
3. **ITSC 에이전트** 사용자 그룹에 사용자를 할당합니다. 사용자의 이메일 주소는 IT Service Center의 사용자 이메일 주소와 동일해야 합니다. 변경 사항을 저장합니다.

### 추가 정보

[Tanium Console 사용 설명서: 사용자 그룹 관리](#)를 참조하십시오.

## Tanium 권한 구성

특정 사용자만 컴퓨터 그룹, 모듈 등에 액세스할 수 있도록 Tanium에서 권한을 설정할 수 있습니다. 예를 들어, 사용자가 액세스 권한이 없는 컴퓨터 그룹에 있는 컴퓨터에 소프트웨어를 배포하려고 하면 배포 작업이 실패합니다.

Tanium 권한에 대한 자세한 내용은 [Tanium Console 사용 설명서: RBAC 개요](#)를 참조하십시오.

## IT Service Center에 대한 개발 및 QA 인스턴스 구성

단일 TaaS 인스턴스에 연결하는 개발 및 품질 보증(QA)에 사용하도록 여러 Salesforce 환경을 구성할 수 있습니다. 여러 Salesforce 환경을 설정하는 경우:

- Tanium의 컴퓨터 그룹을 사용하여 개발 및 QA 환경에만 존재하는 엔드포인트를 식별합니다. 자세한 내용은 [Tanium Console 사용 설명서: 컴퓨터 그룹 관리](#)를 참조하십시오.
- Tanium에서 role-based access control(RBAC)를 사용하여 개발 및 QA 환경에 할당한 엔드포인트에서만 작업을 수행할

수 있는 사용자 계정을 구성합니다.

- 혼란을 피하기 위해 각 Salesforce 조직에 대해 서로 다른 관리자 계정을 사용하십시오.
- 생산에 포팅하기 전에 개발 및 QA 조직에서 테스트하여 예상 기능을 확인합니다.

# IT Service Center 설치

Work.com 설치 관리자를 사용하여 IT Service Center 관리 패키지에 대한 일부 구성을 설치하고 자동으로 완료합니다. 그런 다음 안내 메시지에 따라 설치 후 수동 설정 단계를 완료합니다.

## 필수 에디션

|                                           |
|-------------------------------------------|
| 이용 가능: Lightning Experience               |
| 이용 가능: <b>Enterprise</b> 및 <b>무제한</b> 에디션 |
| IT Service Center는 애드온 라이선스로 제공됩니다.       |

## 사용자 권한

| 필요한 사용자 권한    |               |
|---------------|---------------|
| 설치된 패키지 구성하기: | 애플리케이션 사용자 정의 |

## 시작하기 전에

- IT Service Center를 설치하기 전에 환영 이메일에 제공된 관리 자격 증명을 사용하여 Salesforce 조직 URL에 로그인합니다.
- Work.com org에는 Employee Workspace 및 Employee Concierge 앱이 설치되어 있어야 합니다. 자세한 내용은 [Salesforce 도움말: Employee Workspace 설정](#) 및 [Salesforce 도움말: Employee Concierge 준비 및 설치](#)를 참조하십시오.
- 허용 목록을 구성합니다. 조직 또는 프로필에 IP 주소 제한이 있으면 이 패키지를 설치하기 전에 설정을 편집해야 할 수 있습니다. Salesforce 설치 관리자 IP 주소가 제한된 범위 내에 있지 않은지 확인하거나 허용 목록에 아래 사항을 추가하십시오.
  - 18.214.2.206
  - 3.89.46.237
  - 52.201.65.75
  - 52.2.53.142설치가 완료되면 허용 목록에서 이러한 IP 주소를 제거할 수 있습니다.
- 계속하기 전에 설치 전 검사를 실행하여 모든 사전 요구 사항이 설치되어 있는지 확인합니다. 검증이 확인되면 설치를 진행합니다.

## IT Service Center 패키지 설치

IT Service Center 패키지를 배포하는 데 사용되는 계정은 Salesforce 인터페이스에서 작성/수정한 필드에 연결된 관리자가 됩니다.

1. 브라우저에서 다음 URL로 이동합니다. <https://install.work.com/products/itsc>

조직에 IT Service Center를 설치하려면 추가 기능 라이선스가 있어야 합니다.

Salesforce 설치 관리자 서비스는 IT Service Center 패키지의 설치 및 초기 구성에 대해서만 사용됩니다.

2. **IT Service Center** 타일을 클릭합니다.
3. **Install and Configure IT Service Center**(IT Service Center 설치 및 구성)을 클릭합니다. 이미 IT Service Center를 설치한 경우 **IT Service Center**를 구성하는 옵션도 있습니다.
4. **Log In to Start Pre-Install Validation**(로그인하여 설치 전 유효성 검사 시작)을 시작합니다.
5. 조직 유형을 선택합니다. Salesforce 사용자 이름과 비밀번호를 입력합니다.
6. **Allow**(허용)을 클릭하여 설치 전 유효성 검사를 실행합니다.
7. **Connected to Salesforce**(Salesforce에 연결됨) 상자에서 올바른 조직에 로그인했는지 확인합니다. *설치 전 유효성 검사에 실패하는 경우에는 설치 관리자의 오류 메시지를 사용하여 해당 조직의 설치 전 요구 사항의 문제를 해결하고 완료합니다. 준비되면 설치 관리자 URL로 돌아가서 다시 시도하십시오.*



8. 조직에서 설치 관리자가 만든 사용자 지정 목록을 검토합니다.

옵션 항목에 대한 권장 설정을 지우지 마십시오.

| Steps                                                                          | Type                                                                                              |          |
|--------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|
| Enable Omni-Channel                                                            | Other                                                                                             | Required |
| Enable Entitlements for Case Milestones                                        | Other                                                                                             | Required |
| Enable Creation of List Settings                                               | Other                                                                                             | Required |
| Enable Translation Workbench                                                   | Other                                                                                             | Required |
| Add Case Status Picklist Values                                                | Other                                                                                             | Required |
| Add Case Origin Picklist Values                                                | Other                                                                                             | Required |
| Add Asset Status Picklist Values                                               | Other                                                                                             | Required |
| Install IT Service Center Managed Package                                      |  Managed Package | Required |
| Create IT Service Center Knowledge extensions                                  | Other                                                                                             | Required |
| Create IT Service Center Permission Sets and Permission Set Groups             | Other                                                                                             | Required |
| Deploy Case Layouts                                                            | Other                                                                                             | Required |
| Enable Path Assistant for Case                                                 | Other                                                                                             | Required |
| Deploy Case Management Queues and Change Approval Board (CAB) Approval Process | Other                                                                                             | Required |
| Grant access to IT Service Center Reports and Dashboards                       | Other                                                                                             | Optional |
| Run Migration Job                                                              | Other                                                                                             | Required |
| Add Case Template Type Picklist Values                                         | Other                                                                                             | Required |

9. **Install(설치)**를 클릭합니다. 이용 약관에 동의하려면 **Confirm(확인)**을 클릭합니다. 설치하는 동안, 조직 구성 및 관리에 필요한 IT Service Center 앱 관리자 권한이 사용자에게 할당됩니다.

10. 설치가 완료된 후 Salesforce 인스턴스로 돌아가려면 View Org(조직 보기)를 클릭합니다.

11. 설치를 확인하려면 앱 시작 관리자에서 **IT Service Center**를 찾으십시오.

12. 경고가 표시되는 경우: 현재 사용자 인증 토큰이 누락되었습니다, TaaS에 대한 연결을 구성할 때 경고를 무시하고 해결할 수 있습니다.

Salesforce 도움말 항목 전반에서 표시되는 안내 메시지에 따라 설치 후 구성을 완료합니다.

Salesforce 설치 관리자 서비스는 영어, 일본어, 프랑스어, 독일어, 스페인어 및 네덜란드어로 제공됩니다.

## IT Service Center 설치 및 자동 구성 확인

IT Service Center 패키지를 설치할 때 조직에서 사용자 정의된 내용을 확인하십시오. 이러한 구성 항목을 확인하려면 Salesforce org의 **Setup(설정)**으로 이동합니다.

| 설치 단계 이름                              | 기능 및 검증 단계                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|---------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 옴니채널 활성화                              | Omni-Channel 설정을 활성화하여 기술 세트에 따라 작업 항목을 에이전트로 라우팅할 수 있습니다. <b>Omni-Channel Settings(옴니 채널 설정)</b> 가 활성화되어 있는지 확인하려면 <b>Setup(설정)</b> 으로 이동하십시오.                                                                                                                                                                                               |
| 사례 마일스톤에 대한 사용자 권한 활성화                | <p>사례에 처음 응답하거나 사례를 해결하는 데 걸리는 시간과 같은 사례 마일스톤에 대한 SLA를 고객이 설정할 수 있습니다.</p> <p>마일스톤이 작성되었는지 확인하려면 <b>Setup(설정)</b>으로 이동하여 <b>Milestones(마일스톤)</b>를 확인하십시오.</p>                                                                                                                                                                                 |
| 목록 설정 생성 활성화                          | 조직에서 목록 설정 생성을 켭니다. 확인하려면 <b>Setup(설정) &gt; Administration(관리) &gt; Data(데이터) &gt; Schema Settings(스키마 설정)</b> 로 이동하여 <b>Manage list custom settings type(목록 사용자 지정 설정 유형 관리)</b> 이 활성화되어 있는지 확인합니다.                                                                                                                                          |
| 번역 워크벤치 활성화                           | Salesforce에서 번역 워크벤치를 켜서 번역된 UI 콘텐츠를 활성화합니다. 확인하려면 <b>Setup(설정) &gt; User Interface(사용자 인터페이스) &gt; Translation Workbench(번역 워크벤치) &gt; Translation Language Settings(번역 언어 설정)</b> 로 이동하십시오.                                                                                                                                                 |
| 사례 상태 선택 목록 값 추가                      | <p>사례의 상태 값을 만듭니다. 확인하려면 Object manager(개체 관리자)에서 Case object(사례 개체)로 이동하여 <b>Fields(필드) &amp; Relationships(관계)</b>를 보고 <b>Status(상태)</b> 필드를 확인합니다.</p> <div> <p>이러한 선택 목록 값을 업데이트하지 마십시오.</p> </div>                                                                                                                                       |
| 사례 출처 선택 목록 값 추가                      | 사례 개체에 출처 옵션을 추가합니다. 확인하려면 Object manager(개체 관리자)에서 Case object(사례 개체)로 이동하여 <b>Fields(필드) &amp; Relationships(관계)</b> 를 보고 <b>Case Origin(사례 출처)</b> 필드를 확인합니다.                                                                                                                                                                              |
| 자산 상태 선택 목록 값 추가                      | 자산 개체에 대한 상태 옵션을 추가합니다. 확인하려면 Object manager(개체 관리자)에서 Asset object(자산 개체)로 이동하여 <b>Fields(필드) &amp; Relationships(관계)</b> 를 보고 <b>Status(상태)</b> 필드를 확인합니다.                                                                                                                                                                                  |
| IT Service Center 관리 패키지 설치           | IT Service Center 패키지를 설치합니다.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| IT Service Center 지식 확장 만들기           | 알려진 오류 및 서비스 지식 레코드 유형을 배포하고 <b>IT Service Center 지식</b> 권한 세트를 배포합니다.                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| IT Service Center 권한 세트 및 권한 세트 그룹 생성 | <p>IT Service Center 권한 세트를 생성한 다음 IT Service Center의 권한 세트 그룹에 추가합니다. 이러한 권한을 사용하려면 권한 집합 그룹에 사용자를 수동으로 할당해야 합니다. 권한 세트 그룹 및 권한 세트 목록은 <a href="#">IT Service Center 권한 할당 페이지30</a>을 참조하십시오.</p> <p>권한 및 권한 세트 그룹이 생성되었는지 확인하려면 <b>Setup(설정)</b>으로 이동하여 <b>Permission Sets(권한 세트)</b> 및 <b>Permission Set Groups(권한 세트 그룹)</b>를 확인하십시오.</p> |
| 사례 레이아웃 배포                            | 표준 사용자 및 관리자 프로필에 대한 사례 및 자산 콤팩트 레이아웃과 레코드 레이아웃을 할당합니다.                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 사례에 대한 경로 도우미 활성화                     | 변경, 사고, 문제, 요청 사례 레코드 유형에 대한 경로를 생성합니다. 확인하려면 <b>Setup(설정)</b> 에서 <b>Path Settings(경로 설정)</b> 를 열고 사례 상태 변경, 사례 상태 인시던트, 사례 상태 주요 인시던트, 사례 상태 문제 및 사례 상태 요청에 대한 사례 레코드가 작성되었는지 확인합니다.                                                                                                                                                         |

| 설치 단계 이름                                          | 기능 및 검증 단계                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|---------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 사례 관리 대기열 및 변경 승인 위원회(CAB) 승인 프로세스 배포             | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 다음 대기열을 생성하여 변경 승인(CAB) 및 사례 관리의 워크로드를 공유하는 팀에 레코드의 우선 순위를 지정하고, 배포하고, 할당합니다. 각 대기열에 사용자 또는 그룹을 할당해야 합니다.</li> <li>• ITSC - 사례 관리 - 기본값</li> <li>• ITSC - 사례 관리 - 에스컬레이션</li> <li>• ITSC - 사례 관리 CAB</li> <li>• <b>ITSC - Change Approval(변경 승인)</b> 프로세스를 만듭니다. 이 프로세스는 변경 사례 유형 승인과 관련된 비즈니스 프로세스를 정의합니다.</li> </ul> <p>대기열이 생성되었는지 확인하려면 <b>Setup(설정)</b>에서 <b>Queues(대기열)</b>를 열고 대기열이 생성되었는지 확인합니다.</p> |
| (선택 사항)IT Service Center 보고서 및 대시보드에 대한 액세스 권한 부여 | <p>다음 보고서를 포함하는 IT 에이전트 기본 대시보드를 만듭니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ITSC - 지난 7일 동안의 사례 상태</li> <li>• ITSC - 상태 및 에스컬레이션별 사례</li> <li>• ITSC - 일별 생성된 사례(30일)</li> <li>• ITSC - 평균 해결 시간</li> <li>• ITSC - 유형별 미결 사례</li> <li>• ITSC - 해결 트렌드</li> </ul>                                                                                                                                                                              |
| 마이그레이션 작업 실행                                      | 현재 IT Service Center 데이터 모델과 일치하도록 구성 변경 사항을 마이그레이션합니다.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 사례 템플릿 선택 목록 값 추가                                 | 사례 템플릿 개체에 대한 선택 목록 옵션을 추가합니다. 확인하려면 <b>Object Manager(개체 관리자) &gt; Case Template object(사례 템플릿 개체) &gt; Fields(필드) &amp; Relationships(관계)</b> 로 이동하십시오. <b>Type(유형)</b> 필드를 확인합니다.                                                                                                                                                                                                                                                                  |

# IT Service Center 업그레이드

## 시작하기 전에

- 업그레이드를 수행하는 데 사용하는 관리자 사용자에게 **지식 사용자** 기능 라이선스와 함께 **IT Service Center 관리자** 권한 세트 그룹이 할당되어 있는지 확인합니다.

## IT Service Center 설치

조직에 이미 IT Service Center가 설치되어 있는 경우 Work.com 설치 관리자도 업그레이드를 수행합니다. **Run Migration Job (마이그레이션 작업 실행)** 단계에서는 업그레이드에 필요한 기존 조직에 대한 업데이트를 수행합니다. 설치에 대한 자세한 내용은 [IT Service Center 설치 페이지19](#)를 참조하십시오.

## Tanium as a Service(TaaS) 업그레이드

TaaS는 완벽하게 관리되는 환경이므로 수동 업그레이드가 필요하지 않습니다. Tanium Core Platform 및 제품이 자동으로 구성 및 유지 관리되므로, Tanium을 사용하여 엔드포인트를 관리하는 데 집중할 수 있습니다.

## 1.6에서 1.17 구성으로 업데이트

IT Service Center를 업그레이드하면 페이지 레이아웃이 자동으로 업데이트되지 않습니다. 또한 사용자 권한 및 유효성 검사 규칙의 변경 사항을 검토해야 합니다.

이 릴리스의 사례 페이지 레이아웃에 대한 스크린샷은 [참조: 사례 레이아웃 페이지51](#)를 참조하십시오.

### 인시던트 요청 사례 페이지 레이아웃 업데이트

IT Service Center 버전 1.17의 업데이트를 포함하도록 인시던트 요청 사례 페이지 레이아웃을 편집합니다.

- Object Manager(개체 관리자)에서 **Case(사례) > Case Page Layouts(사례 페이지 레이아웃) > ITSC - Incident Request Layout(인시던트 요청 레이아웃)**으로 이동합니다.
- New Problem(새 문제)** 빠른 작업을 제거합니다.
- Change Record Type(레코드 유형 변경)** 및 **View Case Hierarchy(사례 계층 보기)** 표준 버튼을 제거합니다.
- Case Information(사례 정보)** 섹션에서 다음을 업데이트합니다.
  - Asset(자산)** 필드를 **Primary Configuration Item(기본 구성 항목)** 필드로 바꿉니다.
  - Major Incident(주요 인시던트)** 필드를 제거합니다.
- Case Detail(사례 세부 정보)**에 다음 섹션을 추가합니다.
  - Impact(영향도)**, **Manual Priority(수동 우선순위)**, **Urgency(긴급도)** 및 **Priority(우선 순위)** 필드가 포함된 **Case Prioritization(사례 우선 순위 지정)** 섹션을 추가합니다.
- Articles(문서)** 및 **Attachments(첨부 파일)**에 대한 관련 목록을 추가합니다.

## 변경 사례 페이지 레이아웃 업데이트

IT Service Center 버전 1.17의 업데이트를 포함하도록 변경 사례 페이지 레이아웃을 편집합니다.

1. Object Manager(개체 관리자)에서 **Case(사례) > Case Page Layouts(사례 페이지 레이아웃) > ITSC - Change Layout(레이아웃 변경)**으로 이동합니다.
2. **Change Record Type(레코드 유형 변경)** 및 **View Case Hierarchy(사례 계층 보기)** 표준 버튼을 제거합니다.
3. **Change Information(정보 변경)** 섹션에서 다음을 업데이트합니다.
  1. **Subject(제목)** 및 **Description(설명)** 필드를 **Required(필수)**로 지정합니다.
4. **Case Detail(사례 세부 정보)**에 다음 섹션을 추가합니다.
  1. **Impact(영향도)**, **Manual Priority(수동 우선순위)**, **Urgency(긴급도)** 및 **Priority(우선 순위)** 필드가 포함된 **Risk Assessment(위험 평가)** 섹션에 **Case Prioritization(사례 우선 순위 지정)** 섹션을 추가합니다.
5. **Articles(문서)** 및 **Attachments(첨부 파일)**에 대한 관련 목록을 추가합니다.

## 문제 사례 페이지 레이아웃 업데이트

IT Service Center 버전 1.17의 업데이트를 포함하도록 문제 사례 페이지 레이아웃을 편집합니다.

1. Object Manager(개체 관리자)에서 **Case(사례) > Case Page Layouts(사례 페이지 레이아웃) > ITSC - Problem Layout(문제 레이아웃)**으로 이동합니다.
2. **New Problem(새 문제)** 빠른 작업을 제거합니다.
3. **Change Record Type(레코드 유형 변경)** 및 **View Case Hierarchy(사례 계층 보기)** 표준 버튼을 제거합니다.
4. **Problem Information(문제 정보)** 섹션에서 다음을 업데이트합니다.
  1. **Asset(자산)** 필드를 **Primary Configuration Item(기본 구성 항목)** 필드로 바꿉니다.
  2. **Subject(제목)** 및 **Description(설명)** 필드를 **Required(필수)**로 지정합니다.
  3. **Category(범주)** 필드를 **Subcategory(하위 범주)** 필드 바로 위로 이동합니다.
5. **Case Detail(사례 세부 정보)**에 다음 섹션을 추가합니다.
  1. **Known Error(알려진 오류)** 필드를 포함하는 **Known Error Details(알려진 오류 상세 정보)** 섹션을 추가합니다.
  2. **Impact(영향도)**, **Manual Priority(수동 우선순위)**, **Urgency(긴급도)** 및 **Priority(우선 순위)** 필드가 포함된 **Case Prioritization(사례 우선 순위 지정)** 섹션을 추가합니다.
6. **Articles(문서)** 및 **Attachments(첨부 파일)**에 대한 관련 목록을 추가합니다.

## 상태\_종료됨 유효성 검사 규칙 비활성화

**Status\_Closed(상태\_종료됨)** 유효성 검사 규칙은 더 이상 사용되지 않으며, 활성 상태일 경우 관련 사례가 자동으로 종료되지 않습니다.

1. Object Manager(개체 관리자)에서 **Case(사례) > Validation Rules(유효성 검사 규칙)**로 이동합니다.
2. **Status\_Closed(상태\_종료됨)** 유효성 검사 규칙을 편집하여 **Active(활성)** 설정을 제거합니다.

## 변경 사례 상태 업데이트

**Denied(거부됨)** 상태에 있는 변경 사례가 있는 경우 사례를 업데이트하여 **Rejected(거절됨)** 상태로 전환합니다. 이 릴리스에서 상태 이름이 변경되었습니다.

## 사용자 권한 검토 및 할당

IT Service Center 2.17에는 변경 관리자 및 CMDB 관리자 페르소나가 도입되었습니다. IT Service Center 권한에 대한 자세한 내용은 [IT Service Center 권한 할당 페이지30](#)을 참조하십시오.

# Tanium as a Service와 연결

Tanium as a Service(TaaS)에 연결하여 정보를 가져오고 IT Service Center 조직과 함께 최종 사용자 장치에서 작동합니다.

## TaaS를 원격 사이트로 추가

원격 사이트는 조직이 [salesforce.com](https://salesforce.com)에서 호출할 수 있는 웹 주소 목록입니다.

1. Setup에서 Quick Find 상자에 **remote(원격)**를 입력한 다음 **Remote Site Settings(원격 사이트 설정)**을 선택합니다.
2. **New Remote Site(새 원격 사이트)**를 클릭합니다.
3. 원격 사이트 URL의 경우 TaaS 인스턴스의 기본 URL을 입력합니다. (예: <https://dev.cloud.tanium.com>) **Save(저장)**를 클릭합니다.
4. TaaS 인스턴스의 API URL로 다른 원격 사이트를 추가합니다. (예: <https://dev-api.cloud.tanium.com>) **Save(저장)**를 클릭합니다.

## Salesforce에서 TaaS에 연결

Salesforce를 TaaS 인스턴스에 연결하여 IT 에이전트가 엔드포인트에서 직접 조치를 취할 수 있도록 합니다.

1. **App Launcher(앱 런처)**에서 **IT Service Center** 앱을 클릭합니다.
2. **IT Service Center** 메뉴에서 **Settings(설정)**을 클릭합니다.
3. **Tanium Configuration(Tanium 구성)** 페이지에서 **Tanium URL**을 입력합니다. Tanium URL은 프로비저닝된 Tanium as a Service 인스턴스의 URL입니다. API URL을 사용자 지정할 필요는 없습니다. **Save(저장)**을 클릭합니다.

## 서비스 사용자 인증

서비스 사용자가 백그라운드 프로세스를 실행합니다. 이 TaaS 사용자 ID 및 비밀번호는 IT Service Center를 구매할 때 제공됩니다. 서비스 사용자를 인증하면 인증이 자동으로 갱신됩니다.

1. IT Service Center 메뉴에서 **Settings(설정)**으로 이동합니다.
2. **Initiate Service User Auth Flow(서비스 사용자 인증 흐름 시작)**을 클릭합니다.
3. 팝업되는 페이지에서 **Authorize(인증)**을 클릭합니다.
4. **Service User Authorization(서비스 사용자 인증)**의 만료일이 업데이트됩니다.

## 현재 사용자 인증

각 IT Service Center 사용자는 권한을 가진 TaaS로 사용자 ID를 인증해야 IT Service Center의 자산을 확인하고 운영할 수 있습니다.

30일 이상 로그인하지 않으면 이 단계를 반복해야 합니다.

1. IT Service Center 메뉴에서 **Settings(설정)**으로 이동합니다.
2. **Initiate Current User Auth Flow(현재 사용자 인증 흐름 시작)**을 클릭합니다.
3. 팝업되는 페이지에서 **Authorize(인증)**을 클릭합니다.
4. **Current User Authorization(현재 사용자 인증)**의 만료일이 업데이트됩니다.

## Tanium 데이터 동기화 구성

Tanium 작업 일정은 Tanium에서 데이터를 동기화하는 빈도를 결정합니다. Active Directory 쿼리는 자산에 대한 기본 소유자 세부 정보를 업데이트합니다.

작업 일정 및 AD 쿼리를 구성하려면 IT Service Center 메뉴에서 **Settings(설정)**로 이동한 다음 **Tanium**을 클릭합니다. 각 작업에 대한 빈도를 변경할 수 있으며, 가장 적은 빈도는 24시간마다 한 번입니다.

### 자산 데이터 새로 고침

Tanium에서 사용할 수 있는 최신 데이터에서 자산 개체의 필드를 업데이트합니다.

### 활성 자산 업데이트

현재 온라인 상태인 자산에 대한 필드를 업데이트합니다.

### Tanium 작업 상태 동기화

소프트웨어 배포 또는 프로세스 종료와 같이 자산에 대해 수행된 Tanium 작업의 상태를 업데이트합니다.

### 서비스 및 현재 사용자 토큰 새로 고침

현재 사용자 및 서비스 사용자 인증에 사용되는 토큰을 업데이트합니다.

### 기본 소유권(Active Directory 쿼리)

자산 개체의 주 소유자 세부 정보를 업데이트합니다. 기본적으로 비활성화되어 있습니다.

## CMDB 데이터 동기화 구성

Tanium에서 CMDB 데이터를 동기화하는 작업을 구성합니다. 디스커버리 작업은 Tanium as a Service 내에서 CMDB 데이터를 동기화합니다. 새로고침 작업은 CMDB 데이터를 IT Service Center에 Salesforce 개체로 가져옵니다.



1. IT Service Center 메뉴에서 **Settings(설정)**로 이동합니다. **CMDB**를 클릭합니다.
2. 내부 Tanium 디스커버리 프로세스를 초기화합니다. **디스커버리 시작**을 클릭합니다.
3. 기본적으로 Tanium의 CMDB 데이터는 12시간마다 IT Service Center로 새로고쳐집니다. 이 작업은 Tanium에서 CMDB 데이터를 가져오고 Salesforce 개체에서 오래된 데이터를 제거합니다. 즉시 실행하려면 **Run Now(지금 실행)**를 클릭합니다.

# IT Service Center를 위한 Salesforce 구성

Tanium as a Service에 대한 연결을 설정하고, 사용자를 구성하고, 이메일을 설정합니다.

## IT Service Center 권한 할당

권한은 사용자가 보고 수행하는 작업을 제어합니다. IT Service Center 패키지를 설치하면 업무 현장 권한이 자동으로 생성되지만 사용자에게 적절한 권한을 수동으로 할당해야 합니다.

### IT Service Center 페르소나 만나기

IT Service Center 패키지에는 당사가 Work.com 조직에 권장하는 페르소나에 대한 권한 세트가 포함되어 있습니다.

#### IT Service Center 관리자

IT Service Center 관리자는 Tanium as a Service(TaaS)에 대한 연결을 포함하여 IT Service Center 설정을 관리합니다.

#### IT 에이전트

IT 에이전트는 사례를 관리하고, 자산 및 Tanium 사용자 지정 CI를 보고, 성능 이벤트를 제어하고, 소프트웨어를 배포합니다.

#### 변경 관리자

변경 관리자는 변경 달력 및 위험 설정을 관리하고 변경 관리 규칙을 작성하며 변경 달력에 이벤트를 추가합니다.

#### CMDB 관리자

CMDB 관리자는 CMDB 작업을 제어하고, CMDB 설정을 편집하며, 데이터 가져오기 작업을 실행하고, Tanium 사용자 지정 CI를 만듭니다.

#### CMDB 매니저

CMDB 매니저는 Tanium 사용자 지정 CI를 만듭니다.

#### 직원

직원들은 IT 에이전트가 해결하는 사례를 생성합니다.

### IT Service Center 사용자 추가

기본적으로 Salesforce 조직 및 Tanium as a Service에 대한 단일 관리자 사용자가 있습니다. 사용자를 추가하려면 Salesforce와 Tanium 모두에서 사용자를 생성해야 합니다.

Tanium의 **User ID(사용자 ID)**는 Salesforce의 사용자의 **Email(이메일)** 필드와 일치해야 합니다. Tanium에서 사용자를 생성하려면 [IT Service Center를 위한 Tanium 구성 페이지15](#)을 참고하십시오.

## 기본 프로필 업데이트

CI 항목과 CMDB의 동기화 문제를 방지하려면 IT IT Service Center에 대해 사용 중인 프로필에서 자산 개체에 대한 액세스를 제거하십시오. 수정할 프로필을 선택한 다음 IT IT Service Center 사용자에게 업데이트된 프로필을 할당합니다.

- Employee Concierge를 사용하는 경우 자산 개체에 대한 편집 액세스 권한이 없는 IT 에이전트 프로필을 사용합니다.
- 기본 프로필을 편집하고 자산 개체에 대한 액세스를 제거합니다.
- 기본 프로필을 보존하려면 기본 프로필을 복제하고 자산 개체에 대한 액세스를 제거할 수 있습니다.

IT Service Center 권한 설정 그룹을 사용하여 IT Service Center 자산 레코드 유형에 대한 액세스 권한을 부여합니다. 다른 사용자 지정 자산 레코드 유형에 대한 액세스가 필요한 경우 사용자 지정 권한 세트를 사용하여 사용자 지정 레코드 유형에 대한 액세스 권한을 부여합니다.

## 권한 세트 업데이트

Employee Concierge가 있는 경우 **IT Service Center 앱 사용자** 권한 세트를 편집하여 **선택한 레코드 유형**에서 **IT**를 제거하여 사용자가 IT Service Center에 적합한 레코드 유형을 생성하도록 하는 것이 좋습니다.

## SALESFORCE에서 사용자 권한 생성 및 할당

Salesforce에서 사용자를 생성합니다. Tanium as a Service에서 생성하는 사용자 이름에 대해 **Email(이메일)** 필드의 값을 사용합니다.

다음 표에는 사용자에게 할당할 권한 세트, 권한 세트 그룹, 라이선스 및 프로필이 나와 있습니다. 권한 세트 그룹을 사용하여 권한을 할당하는 경우 권한 세트도 적용하지 마십시오.

| 페르소나                   | 사용자 라이선스   | 기능 라이선스                                                                                    | 프로필 | 권한 세트 라이선스                                                                                 | 권한 세트                                                                                                                                                                                                                                            | 권한 세트 그룹                                                                                                  |
|------------------------|------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| IT Service Center 관리자  | Salesforce | <ul style="list-style-type: none"> <li>Service Cloud 사용자</li> <li>Knowledge 사용자</li> </ul> | 임의  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Employee Workspace 및 컨시어지</li> <li>직원 경험</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>변경 달력 기본 액세스</li> <li>변경 달력 관리자 액세스</li> <li>변경 달력 쓰기 액세스</li> <li>IT Service Center 앱 관리자</li> <li>IT Service Center 앱 사용자</li> <li>IT Service Center 지식</li> <li>IT Service Center 표준 필드 액세스</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>IT Service Center 관리자</li> <li>IT Service Center 구성 관리자</li> </ul> |
| IT Service Center 에이전트 | Salesforce | <ul style="list-style-type: none"> <li>Service Cloud 사용자</li> <li>Knowledge 사용자</li> </ul> | 임의  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Employee Workspace 및 컨시어지</li> <li>직원 경험</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>변경 달력 기본 액세스</li> <li>IT Service Center 앱 사용자</li> <li>IT Service Center 표준 필드 액세스</li> <li>IT Service Center 지식</li> </ul>                                                                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>IT Service Center 사용자</li> </ul>                                   |

| 페르소나     | 사용자 라이선스       | 기능 라이선스                                                                                    | 프로필                | 권한 세트 라이선스                                                                                                                | 권한 세트                                                                                                                                                                                                                                            | 권한 세트 그룹                                                                                                  |
|----------|----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 변경 관리자   | Salesforce     | <ul style="list-style-type: none"> <li>Service Cloud 사용자</li> <li>Knowledge 사용자</li> </ul> | 임의                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>Employee Workspace 및 컨시어지</li> <li>직원 경험</li> </ul>                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>변경 달력 기본 액세스</li> <li>변경 달력 관리자 액세스</li> <li>변경 달력 쓰기 액세스</li> <li>IT Service Center 앱 관리자</li> <li>IT Service Center 앱 사용자</li> <li>IT Service Center 지식</li> <li>IT Service Center 표준 필드 액세스</li> </ul> |                                                                                                           |
| CMDB 관리자 | Salesforce     | <ul style="list-style-type: none"> <li>Service Cloud 사용자</li> <li>Knowledge 사용자</li> </ul> | 임의                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>Employee Workspace 및 컨시어지</li> <li>직원 경험</li> </ul>                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>IT Service Center 앱 관리자</li> <li>IT Service Center 앱 사용자</li> <li>IT Service Center 표준 필드 액세스</li> <li>IT Service Center 지식</li> </ul>                                                                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>IT Service Center 관리자</li> <li>IT Service Center 구성 관리자</li> </ul> |
| CMDB 매니저 | Salesforce     | <ul style="list-style-type: none"> <li>Service Cloud 사용자</li> <li>Knowledge 사용자</li> </ul> | 임의                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>Employee Workspace 및 컨시어지</li> <li>직원 경험</li> </ul>                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>ITSC 앱 사용자</li> <li>ITSC 지식</li> <li>IT Service Center 표준 필드 액세스</li> </ul>                                                                                                                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>IT Service Center 사용자</li> <li>IT Service Center 구성 관리자</li> </ul> |
| 직원       | Salesforce 플랫폼 |                                                                                            | Salesforce 플랫폼 사용자 | <ul style="list-style-type: none"> <li>Force.com을 위한 회사 커뮤니티</li> <li>Employee Workspace 및 컨시어지</li> <li>직원 경험</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>IT Service Center 앱 사용자</li> <li>IT Service Center 표준 필드 액세스</li> </ul>                                                                                                                                   |                                                                                                           |

## IT Service Center 권한 세트

IT Service Center에 대한 권장 설정 프로세스를 따른 경우, 조직에 이러한 권한 세트가 있는지 확인하십시오.

| 권한 세트 이름                    | 설명                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-----------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 변경 달력 관리자 액세스               | 변경 관리 설정(달력 및 위험)을 편집하고 변경 관리 규칙을 작성 및 편집합니다.                                                                                                                                                                                                                          |
| 변경 달력 기본 액세스                | 변경 달력에 대한 읽기 액세스 권한.                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 변경 달력 쓰기 액세스                | 변경 달력에 대한 쓰기 액세스 권한.                                                                                                                                                                                                                                                   |
| IT Service Center 앱 관리자     | 서비스 설정을 비롯하여 IT Service Center 내에서 액세스 권한을 전부 편집합니다. IT Service Center 패키지에 포함되어 있습니다.                                                                                                                                                                                 |
| IT Service Center 앱 사용자     | IT Service Center에서 사례를 관리합니다. 자산을 생성하거나 편집할 수 없습니다.                                                                                                                                                                                                                   |
| IT Service Center 구성 관리자    | CMDB 설정 편집, CMDB 작업 실행 및 Tanium 사용자 지정 CI 만들기.                                                                                                                                                                                                                         |
| IT Service Center 지식        | IT Service Center의 지식 문서에 대한 필드에 액세스합니다. <div><p>예상 동작의 경우 <b>IT Service Center 지식</b> 권한 세트에 <b>문서 관리</b> 권한을 추가해야 합니다. 권한 세트에서 <b>App Permissions(앱 사용 권한)</b> 탭으로 이동합니다. <b>Knowledge Management(지식 관리)</b> 섹션에서 <b>Manage Articles(문서 관리)</b> 권한을 선택합니다.</p></div> |
| IT Service Center 표준 필드 액세스 | 표준 개체에 대한 필드에 액세스합니다.                                                                                                                                                                                                                                                  |

권장 설치 및 구성 프로세스를 따른 경우 이러한 권한 세트가 자동으로 권한 세트 그룹으로 구성됩니다. 사용자에게 권한 세트 그룹을 할당하여 필요한 수준의 액세스 권한을 부여합니다.

IT Service Center 설치가 완료되면 IT Service Center 앱 관리자 권한이 첫 번째 관리자 사용자에게 할당됩니다.

IT Service Center 패키지에 대한 권한 업데이트가 Tanium이 권장하는 권한 세트로 푸시됩니다. 패키지가 업데이트되면 권장 권한 세트에 이루어졌던 사용자 지정 내용이 지워집니다.

## IT Service Center 권한 세트 그룹

다음과 같은 포함된 권한 설정 그룹을 사용하여 사용자 액세스를 제공할 수 있습니다.

#### IT SERVICE CENTER 사용자

다음 권한 세트가 포함됩니다.

- 변경 달력 기본 액세스
- IT Service Center 앱 사용자
- IT Service Center 지식
- IT Service Center 표준 필드 액세스

#### IT SERVICE CENTER 관리자

다음 권한 세트가 포함됩니다.

- 변경 달력 기본 액세스
- 변경 달력 관리자 액세스
- 변경 달력 쓰기 액세스
- IT Service Center 앱 관리자
- IT Service Center 앱 사용자
- IT Service Center 구성 관리자
- IT Service Center 지식
- IT Service Center 표준 필드 액세스

#### IT SERVICE CENTER 구성 관리자

다음 권한 세트가 포함됩니다.

- IT Service Center 구성 관리자(자산 생성 및 읽기 권한으로만 구성됨)

## Salesforce 구성 업데이트

### 사례 Lightning Record 페이지에 레코드 유형 할당

사례 페이지 레이아웃을 편집하여 변경, 문제, 인시던트 및 주요 인시던트에 대한 IT Service Center 레코드 유형을 할당합니다.

1. Setup(설정)에서 **Object Manager(개체 관리자)**를 클릭합니다.
2. **Case(사례)** 및 **Lightning Record Pages(라이트닝 레코드 페이지)**를 클릭합니다. 다음 각 페이지를 편집해야 합니다.  
변경 레코드 페이지를 업데이트하려면 아래를 클릭합니다. **ITSC - Change Record Page(변경 레코드 페이지)**.  
문제 레코드 페이지를 업데이트하려면 아래를 클릭합니다. **ITSC - Problem Record Page(문제 레코드 페이지)**.  
인시던트 레코드 페이지를 업데이트하려면 다음을 클릭합니다. **ITSC - 인시던트 요청 레코드 페이지**.  
주요 인시던트 레코드 페이지를 업데이트하려면 다음을 클릭합니다. **ITSC - 주요 인시던트 페이지**.
3. 해당 페이지의 Lightning App Builder(앱 작성기)를 로드한 후 **Activation...(활성화)**를 클릭합니다

4. **App, Record Type, and Profile(앱, 레코드 유형 및 프로필)** 탭을 클릭한 다음 **Assign to Apps, Record Types, and Profiles(앱, 레코드 유형 및 프로필에 할당)**를 클릭합니다.
5. **IT Service Center**를 선택한 후 **Next(다음)**을 선택합니다.
6. 앱의 폼 팩터(휴대폰, 데스크톱 또는 둘 다)를 선택합니다.
7. **Selected Record Types(선택한 레코드 유형)** 페이지에서 해당 레코드 유형을 선택합니다.  
**ITSC - Change Record Page(변경 레코드 페이지)**를 편집하는 경우 **Change(변경)**을 선택합니다.  
**ITSC - Problem Record Page(문제 레코드 페이지)**를 편집하는 경우 **Problem(문제)**를 선택합니다.  
**ITSC - 인시던트 요청 레코드 페이지**를 편집하는 경우, **Incident(인시던트)**를 선택합니다.  
**ITSC - 주요 인시던트 페이지**를 편집하는 경우 **Major Incident(주요 인시던트)**를 선택합니다.
8. **Selected Profiles(선택한 프로필)** 페이지에서 **Standard User(표준 사용자)** 및 **System Administrator(시스템 관리자)**를 선택합니다.
9. 변경 사항을 저장합니다.

## 사례 신속 레코드 페이지를 편집하여 사용자 지정 CI 상세 정보 추가

기본적으로 기본 CI 세부 정보 신속 웹 구성 요소는 사용자 지정 구성 항목에 대한 **Primary CI(기본 CI) Name(이름)** 및 **Primary CI(기본 CI) Contact(연락처)**를 표시합니다. 각 사례 유형에 대한 신속 레코드 페이지를 복제하여 사용자 지정 CI에 대한 자산 세부 정보를 표시할 수 있습니다.

레코드 페이지를 복제할 경우 향후 IT Service Center 업그레이드 시 이러한 복제된 페이지에는 영향을 미치지 않습니다. 업그레이드한 후에는 복제 레코드 페이지에 모든 업데이트를 복사하거나 원래 레코드 페이지에서 다시 복제해야 합니다.

1. 개체 관리자에서 사례 개체를 열고 신속 레코드 페이지를 복제합니다. 모든 ITSC 레코드 페이지에 대해 다음 단계를 반복합니다.
  1. ITSC - 변경 레코드 페이지
  2. ITSC - 인시던트 요청 레코드 페이지
  3. ITSC - 주요 인시던트 페이지
  4. ITSC - 문제 레코드 페이지
2. **Primary CI(기본 CI) Details(세부 정보)** 확장 가능 섹션에서 **Related Record(관련 레코드)** 구성 요소를 추가합니다.
3. 추가한 **Related Record(관련 레코드)** 필드에 대해 **Lookup Field(조회 필드)**를 편집합니다. **First Lookup(첫 번째 조회)**을 **Primary Configuration Item(기본 구성 항목)**으로 설정하고 **Second Lookup(두 번째 조회)**을 **Use This Asset(이 자산 사용)**으로 설정합니다.
4. **Related Record(관련 레코드)** 구성 요소에 대한 구성 요소 가시성 필터를 다음과 같이 설정합니다.
  - a. 필드: **Record(레코드) > Primary Configuration Item(기본 구성 항목) > Asset Name(자산 이름)**  
 운영자: **Not Equal(같지 않음)**  
 값: **Null(빈 칸으로 두기)**



- b. 필드: **Record(레코드) > Primary Configuration Item(기본 구성 항목) > Asset Record Type(자산 레코드 유형)**  
> **Record Type Name(레코드 유형 이름)**(API 이름이 DeveloperName과 같은지 확인)  
운영자: **같지 않음**  
값: **TaniumManagedCI**

5. **Primary CI(기본 CI) Details(세부 정보)** 신속 웹 구성 요소를 제거합니다. 변경 사항을 저장하고 다른 사례 유형에 대해 이 단계를 반복합니다.

알려진 오류 및 서비스 지식을 생성하기 위해 사례 페이지에 빠른 작업 추가

다음 단계를 사용하여 알려진 오류 및 서비스 지식에 대한 빠른 동작을 사례 페이지 레이아웃에 추가합니다. **ITSC - 문제 레이아웃**, **ITSC - 인시던트 요청 레이아웃**, **ITSC - 주요 인시던트 레이아웃** 및 **ITSC - 레이아웃** 페이지 레이아웃 변경에 대해 이 단계를 반복합니다.

이러한 빠른 작업을 사용하면 업그레이드 프로세스 중에 업데이트되지 않는 페이지 레이아웃의 복제가 방지됩니다. 그래도 버튼을 추가하려는 경우 [알려진 오류 및 서비스 지식을 생성하기 위해 사례 페이지에 버튼 추가 페이지37](#)를 참조하십시오.

1. 개체 관리자에서 사례 개체를 열고 업데이트할 페이지 레이아웃을 편집합니다. 예를 들어, **ITSC - 문제 레이아웃** 페이지 레이아웃을 편집하여 문제 사례에 빠른 작업을 추가합니다.
2. 알려진 오류 및 서비스 지식 빠른 작업을 추가합니다. **Salesforce Mobile and Lightning Experience Actions(Salesforce 모바일 및 신속 경험 작업)** 섹션에서 **Create Known Error(알려진 오류 만들기)** 및 **Create Service Knowledge(서비스 지식 만들기)** 모바일 및 신속 작업을 추가합니다.

알려진 오류 및 서비스 지식을 생성하기 위해 사례 페이지에 버튼 추가

사례 페이지에서 빠른 작업을 통해 알려진 오류 및 서비스 지식을 생성할 수 있습니다. 이러한 작업에 대한 버튼을 사용하려면 동적 작업을 사용하도록 레코드 페이지를 복제해야 합니다. 동적 작업에 대한 자세한 내용은 [Salesforce 도움말 동적 작업을 사용하여 새로운 유연성 발휘](#)를 참조하십시오.

레코드 페이지를 복제할 경우 향후 IT Service Center 업그레이드 시 이러한 복제된 페이지에는 영향을 미치지 않습니다. 업그레이드한 후에는 복제 레코드 페이지에 모든 업데이트를 복사하거나 원래 레코드 페이지에서 다시 복제해야 합니다.

1. 문제 레코드 페이지를 수정하여 알려진 오류 및 서비스 지식 버튼을 추가합니다.
  - a. Lightning App Builder(신속 앱 빌더)에서 **ITSC - 문제 레코드 페이지**를 복제합니다.
  - b. **Highlights(하이라이트)** 패널에서 동적 작업을 활성화합니다.
  - c. **Create Known Error(알려진 오류 만들기)** 및 **Create Service Knowledge(서비스 지식 만들기)** 버튼을 추가합니다.

2. 다른 ITSC 레코드 페이지를 수정하여 서비스 지식 버튼을 추가합니다.

- a. 신속 앱 빌더에서 **ITSC - 변경 레코드 페이지**, **ITSC - 인시던트 요청 레코드 페이지** 및 **ITSC 주요 인시던트 페이지**를 복제합니다.
- b. **Highlights(하이라이트)** 패널에서 동적 작업을 활성화합니다.
- c. **Create Service Knowledge(서비스 지식 만들기)** 버튼을 추가합니다.

## 자산 페이지 레이아웃 사용자 지정

자산 개체의 기본 검색 레이아웃에 **New Configuration Item(새 구성 항목)** 버튼을 추가합니다. 기본적으로 IT Service Center의 자산 페이지에는 IT 사용에 적용되지 않을 수 있는 자산 개체에 대한 필드가 포함되어 있습니다. 자산 페이지 레이아웃에서 이러한 추가 필드를 제거할 수 있습니다. [Salesforce 도움말: 페이지 레이아웃](#) 및 [Salesforce 도움말: 표준 개체에 대한 페이지 레이아웃 편집](#)을 참조하십시오.

자산 페이지 레이아웃에서 버튼 제거

CMDB 동기화 문제를 방지하려면 **Clone(복제)** 및 **Change Record Type(레코드 유형 변경)** 버튼을 제거해야 합니다.

1. Asset object(자산 개체)에서 **Asset Layout(자산 레이아웃)** 페이지 레이아웃을 편집합니다.
2. **Salesforce Mobile and Lightning Experience Actions(Salesforce 모바일 및 신속 경험 작업)** 및 **Standard Buttons(표준 버튼)** 섹션에서 다음 버튼을 제거합니다. **복제**, **자산 계층 보기**, **레코드 유형 변경**, **새 연락처**, **새 리드** 및 기타 필드 또는 IT Service Center 사용에 적용되지 않는 버튼.

자산 목록 보기 페이지에 새 구성 항목 추가 버튼

자산 개체에서 기본 검색 레이아웃을 수정하여 **New Configuration Item(새 구성 항목)** 버튼을 추가합니다.

1. Asset object(자산 개체)의 **Search Layouts for Salesforce Classic(Salesforce 클래식 에 대한 레이아웃 검색)** 섹션에서 **List View(목록 보기)** 검색 레이아웃을 편집합니다.
2. **Custom Buttons(사용자 지정 버튼)** 섹션에서 **New Configuration Item(새 구성 항목)** 버튼을 추가합니다.
3. (옵션) 비 IT Service Center 자산이 생성되지 않도록 하려면 **New(새로 만들기)** 버튼을 제거합니다.

자산 검색 레이아웃에 새 구성 항목 추가 버튼

1. Asset object(자산 개체)의 **Search Layouts(레이아웃 검색)** 섹션에서 **List View(목록 보기)** 검색 레이아웃을 편집합니다.
2. **Custom Buttons(사용자 지정 버튼)** 섹션에서 **New Configuration Item(새 구성 항목)** 버튼을 추가합니다.
3. (옵션) 비 IT Service Center 자산이 생성되지 않도록 하려면 **New(새로 만들기)** 버튼을 제거합니다.

## Employee Concierge에 대한 사고 티켓 범주 생성

사고에 대한 티켓 범주를 추가하여 Employee Concierge에서 사고 사례 유형을 생성합니다. IT Service Center로 이동하는 모든 티켓에 이 사고 사례 유형을 사용합니다.

## 티켓 범주 선택 목록 값 추가

Employee Concierge의 사용자가 IT Service Center에서 사고를 작성할 수 있게 하려면 사례 개체의 티켓 범주 사용자 지정 필드에 **Incident(사고)** 값을 추가합니다. 또한, Employee Concierge의 사용자가 기본값으로 사건을 생성하도록 기존의 **IT** 값을 비활성화할 수 있습니다.

1. Setup(설정)에서 **Object Manager(개체 관리자)**를 클릭합니다.
2. **Case(사례)**를 클릭한 다음 **Fields & Relationships(필드 및 관계)**를 클릭합니다.
3. **Ticket Category(티켓 범주)**를 검색하여 선택합니다.
4. 값 섹션에서 **New(새로 만들기)**를 클릭합니다.
5. 레이블을 **Incident(사고)**로 생성하고 API 이름을 **Incident(사고)**로 생성합니다.
6. 변경 사항을 저장합니다.
7. 선택 목록에서 기존 **IT** 값을 비활성화합니다. 작업 열에서 **Deactivate(비활성화)**를 클릭합니다.

## 연락처 개체에 빠른 작업 추가

1. Setup(설정)에서 **Object Manager(개체 관리자)**를 클릭합니다.
2. **Contact(연락처)** 및 **Buttons, Links, and Actions(버튼, 링크, 작업)**을 클릭합니다.
3. **New Incident(새 인시던트)**가 포함된 행을 클릭합니다. 또한 이 행에는 **ITSCNewIncident**가 **Name(이름)**으로 나열됩니다.
4. **Edit Layout(레이아웃 편집)**을 클릭합니다.
5. Quick Find(빠른 찾기)를 사용하여 **Ticket Category(티켓 범주)** 필드를 검색합니다.
6. **Ticket Category(티켓 범주)**를 양식에 끌어다 놓으십시오.

양식의 **Category(범주)** 필드 위에 필드를 배치합니다.

7. **Save(저장)**을 클릭합니다.

## 사고 티켓 범주에 대한 사용자 지정 메타데이터 유형 추가

티켓 범주를 관련 작업과 연결하려면 사용자 지정 메타데이터 유형을 편집합니다.

1. Setup(설정)에서 Quick Find(빠른 찾기)를 사용하여 **Custom Metadata Types(사용자 지정 메타데이터 유형)**을 검색하고 선택합니다.
2. 테이블에서 **Ticket Category Definitions(티켓 범주 정의)**를 클릭합니다.
3. **Manage Ticket Category Configurations(티켓 범주 구성 관리)**를 클릭합니다. **New(새로 만들기)**를 클릭합니다.

4. 다음과 같은 필드 값을 사용합니다.

1. **Label(라벨)**: Incident(사고)
2. **이름**: Incident(사고)
3. **Ticket Category Name(티켓 범주 이름)**: Incident(사고)
4. **Global Action Name(글로벌 작업 이름)**: Contact.wkitsm\_\_ITSCNewIncident
5. **활성 상태**: Enabled(활성화됨)

5. 변경 사항을 저장합니다.

## 자동 티켓 생성을 위한 이메일 설정

최종 사용자가 지원 요청을 보낼 수 있는 이메일 서비스와 주소를 만듭니다. 이 주소로 이메일을 보내면 케이스가 자동으로 생성됩니다.

### 사용자 지정 Apex 클래스 설정

1. 설정 앱에서 사용자 **Custom Code(사용자 지정 코드) > Apex Classes(클래스)** 페이지로 이동합니다.
2. 알파벳 순으로 표시된 탐색 모음에서 **E**를 클릭합니다.
3. EmailToCaseHandler 클래스가 표시되지 않으면 **Create New View(새 보기 만들기)**를 클릭합니다. **View Name(보기 이름)** 및 **View Unique Name(보기 고유 이름)**에 Default(기본값)를 입력합니다. 변경 사항을 저장합니다. 기본값이 기본 보기에 있는지 확인합니다.
4. **EmailToCaseHandler** 클래스를 클릭하여 값을 캐시하여 나머지 구성 단계에서 선택할 수 있도록 합니다.

### 이메일 서비스 생성

1. Setup(설정) 앱에서 **Email Services(이메일 서비스)** 페이지로 이동합니다. **New Email Service(새 이메일 서비스)**를 클릭합니다.
2. 서비스 이름을 입력합니다. **Apex Class** 경우 EmailToCaseHandler를 선택합니다.
3. 이메일을 허용할 도메인이나 이메일 주소를 제한하려면 **Accept Email From(이메일 허용)** 필드에 허용 목록을 입력합니다.
4. 필요한 경우 첨부 파일, 헤더, 오류 응답 설정을 처리하려면 기타 필드를 사용자 맞춤합니다.
5. **Save(저장)**을 클릭합니다.

### 이메일 주소 설정

1. 생성한 서비스 이름을 클릭한 다음 **New Email Address(새 이메일 주소)**를 클릭합니다.
2. 이메일 주소에 원하는 이름을 입력합니다. (예: IT\_Support).

3. Email Address (이메일 주소) 필드에 **ITSupport**를 입력합니다.
4. **Active(활성)** 확인란이 선택되어 있는지 확인합니다.
5. 회사의 이메일 도메인 이름을 입력합니다. (예: company.org, my.company.org) **Save(저장)**을 클릭합니다.

**Email Addresses(이메일 주소)** 섹션에는 방금 만든 이메일 주소가 표시됩니다. 이 주소로 이메일을 보내면 IT 티켓이 자동으로 생성됩니다.

## 추가 정보

[Apex 개발자 설명서: Apex 이메일 서비스](#)

[코드로 Salesforce 향상: 이메일 서비스](#)

## 알려진 오류 및 서비스 지식에 대한 게시 업무 프로세스 생성

알려진 오류 또는 서비스 지식 문서를 작성하여 문제를 문서화할 수 있습니다. 이 문서는 문제와 관련된 모든 사례에 첨부됩니다. 기본적으로 이러한 지식 문서는 초안 상태이므로 문서의 작성자만 액세스할 수 있습니다. 모든 IT 에이전트 및 직원이 이러한 문서에 액세스할 수 있도록 하려면 알려진 오류 문서가 작성될 때 자동으로 게시하는 업무 프로세스 및 지식 작업을 만듭니다.

1. 문서를 게시하는 지식 작업을 만듭니다.  
추가 정보: [Salesforce 도움말: 지식에 대한 업무 프로세스 작업 생성](#)
2. 레코드 유형이 '알려진 오류' 또는 '서비스 지식'인 지식 문서가 작성될 때 실행되는 업무 프로세스 규칙을 작성합니다.  
추가 정보: [Salesforce 도움말: 문서에 대한 업무 프로세스 및 승인](#)
3. 문서를 자동으로 게시하는 지식 작업을 사용하려면 업무 프로세스 규칙의 동작을 설정합니다.

## (선택 사항) 마일스톤, 대기열, 할당 규칙 및 승인 사용자 지정

IT 사례 관리를 위한 더 많은 고급 업무 프로세스를 정의하려면 Service Cloud에서 마일스톤, 대기열, 할당 규칙을 사용할 수 있습니다.

이 업무 프로세스의 동작을 사용자 지정하려면 Service Cloud 설명서에 있는 관련 정보를 참고하십시오.

- 마일스톤을 설정합니다. 마일스톤은 첫 번째 응답 또는 사례 해결 시간과 같이 지원 프로세스에서 필요한 시간 종속적 단계를 나타냅니다. 에이전트가 지원 레코드를 적시에 올바르게 해결할 수 있도록 자격 프로세스에 마일스톤이 추가됩니다.

마일스톤은 서비스 수준 계약(SLA)의 IT Service Center 이름입니다. 마일스톤 설정은 SLA 정의와 동일합니다.

추가 정보: [Service Cloud 문서: 마일스톤](#)

- 대기열을 설정하여 워크로드를 공유하는 팀에 레코드의 우선 순위를 지정하고, 배포하고, 할당합니다. 목록 보기의 대기열에 액세스합니다. 대기열 구성원은 대기열에 있는 모든 레코드의 소유권을 획득하기 위해 시작할 수 있습니다. IT Service Center에서 다음과 같은 대기열이 정의됩니다.

- 사례 관리 - IT 기본값
- 사례 관리 - IT 에스컬레이션
- 사례 관리 CAB

추가 정보: [Service Cloud 문서: 대기열 설정](#)

- 잠재 고객 또는 사례가 처리되는 방법을 결정하는 조건을 정의하기 위해 할당 규칙을 설정합니다. 규칙은 지정된 사용자 또는 대기열에 잠재 고객 및 사례를 할당합니다.

추가 정보: [Service Cloud 문서: 할당 규칙 설정](#)

- **ITSC - Change Approval(변경 승인)** 승인 프로세스를 편집하여 변경 사례 해결과 관련된 비즈니스 프로세스를 정의합니다. **ITSC - Change Approval(변경 승인)** 프로세스는 IT Service Center와 함께 제공되며 기본값으로 사용됩니다.

추가 정보: [Service Cloud 문서: 승인 프로세스 설정](#)

# 관리자 IT Service Center

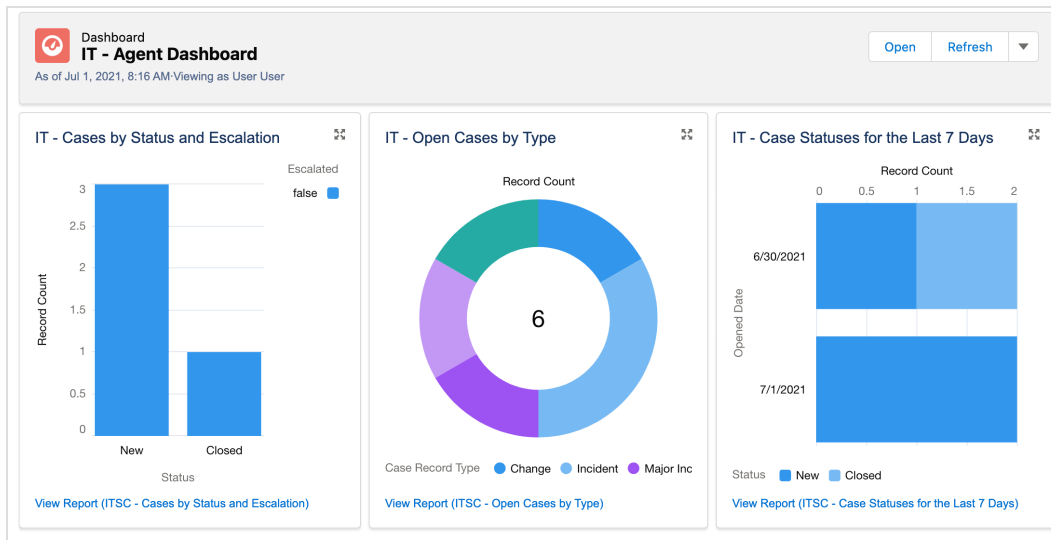
대시보드, 변경 달력 및 위험 설정, CMDB 및 업무 프로세스를 포함하여 IT 에이전트가 IT Service Center를 사용하는 방법을 사용자 지정합니다.

## IT 에이전트 대시보드 보기 및 사용자 지정

작업을 관리하는 데 도움이 되는 보고서를 포함하도록 IT 에이전트 대시보드를 사용자 지정할 수 있습니다.

### IT 에이전트 대시보드 보기

IT Service Center를 열면 홈페이지에서 IT 에이전트 대시보드를 볼 수 있습니다.



### IT 에이전트 대시보드 사용자 지정

IT Service Center와 함께 제공되는 기본 보고서를 포함하여 다양한 보고서를 포함하도록 IT 에이전트 대시보드를 사용자 지정할 수 있습니다.

1. 홈페이지에서 **Open(열기)**를 클릭하여 자체 보기에서 대시보드를 엽니다. **Edit(편집)**를 클릭합니다.
2. 대시보드에서 기존 구성 요소를 이동, 편집, 사용자 지정합니다. 대시보드에 다른 보고서를 추가하려면 **+Component(+구성 요소)**를 클릭합니다.
3. 변경 사항을 저장합니다.

## 변경 관리 설정 업데이트

변경 달력에서 색상 및 이벤트 유형을 업데이트하고 변경 사례에 대한 위험 점수 계산 방법을 구성할 수 있습니다.

## 사용자 권한

| 필요한 사용자 권한           |                                                                                     |
|----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| 변경 달력 및 위험 설정 구성 방법: | IT Service Center 앱 관리자, IT Service Center 앱 사용자, 변경 달력 기본 액세스, 변경 달력 관리자 액세스 권한 세트 |

## 변경 달력 사용자 지정

변경 달력 색상을 사용자 지정하고 사용자 지정 이벤트 유형을 추가할 수 있습니다.

기본적으로 다음 이벤트 유형이 포함됩니다.

- 동결: 변경할 수 없는 예약된 시간입니다.
- 변경: 변경 사례에 첨부된 업데이트.
- 변경 기간: 변경이 허용되는 시간입니다.
- 중단: 시스템을 사용할 수 없는 예약된 시간입니다.

1. IT Service Center 메뉴에서 **Settings(설정)**를 클릭한 다음 **Change Management(변경 관리)** 탭을 클릭합니다.
2. 각 이벤트 유형의 색상을 업데이트하거나 목록에 이벤트 유형을 추가합니다.
3. **Save(저장)**을 클릭합니다.
4. 변경 달력에서 업데이트를 보려면 IT Service Center 메뉴로 이동하여 **Change Calendar(변경 달력)**를 클릭합니다.

## 위험 점수 사용자 지정

변경 사례의 위험 점수는 변경 관리자가 변경을 통해 발생할 수 있는 잠재적 위험을 결정하는 데 도움이 될 수 있습니다.

1. IT Service Center 메뉴에서 **Settings(설정)**를 클릭한 다음 **Change Management(변경 관리)** 탭을 클릭합니다.
2. 위험 점수 계산에 사용할 필드를 결정합니다. 나열된 필드는 변경 사례와 연결되고, 사용자가 사례를 열 때 목록에서 값을 선택하는 선택 목록 데이터 유형이 있습니다. 계산에 포함하려는 필드를 **Selected(선택됨)** 열로 이동합니다.
3. 선택한 각 필드 값에 대한 위험 점수를 정의합니다. 최종 사용자가 이러한 필드에 대해 선택한 값을 함께 추가하여 위험 점수를 결정합니다. 이 예에서 사용자가 변경 사례를 열고 **SLA Violation(SLA 위반)**에 대해 **Yes(예)**를 선택하고 **Category(범주)**에 대해 **Database(데이터베이스)**를 선택하면 해당 값(1+5)은 위험 점수 6이 됩니다. 이 숫자 점수는 변경 사례에 표시되지 않습니다. 각 가능한 점수 값에 위험 점수 임계치를 할당해야 합니다.



Define risk scores for field values. ⓘ

### SLA Violation

\* No  
0

\* Yes  
1

### Category

\* Software  
2

\* Hardware  
3

\* Network  
3

\* Database  
5

\* Other  
1

Define risk score thresholds. ⓘ

● High  
5-6

● Medium  
3-4

● Low  
1-2

● None

Minimum Score  
1

Maximum Score  
6

Save

4. 위험 점수 임계치를 정의합니다. 각 임계치에 숫자 또는 범위를 할당할 수 있습니다. 임계치는 사례에 표시되는 값이며, 이 예에서는 **High(높은)** 위험 점수입니다.

## CMDB 구성 항목 관리

구성 항목(CI)은 IT 서비스를 제공하기 위해 관리해야 하는 구성 요소입니다. 기본적으로 CI는 TaaS에서 호스팅되는 CMDB 서비스에서 예약된 간격으로 Salesforce로 가져옵니다. 또한 IT Service Center에서 구성 항목을 작성하여 Salesforce와 CMDB 간에 동기화할 수도 있습니다.

### 사용자 권한

| 필요한 사용자 권한      |                                     |
|-----------------|-------------------------------------|
| 구성 항목을 생성하는 방법: | IT Service Center CMDB 관리자 권한 설정 그룹 |

이 릴리스의 경우 IT Service Center에서 CI를 만들고 볼 수 있습니다. CI를 편집하면 CMDB에서 데이터를 가져오는 동기화 프로세스에서 변경 내용이 재정의됩니다. 이 문제가 해결될 때까지 [IT Service Center 권한 할당 페이지30](#)을 참조하여 기본 프로필의 자산 개체에 대한 액세스 권한을 제거하고 권한 세트 그룹을 할당하여 생성 및 읽기 액세스 권한을 부여하지만 자산 개체에 대한 편집, 삭제 및 수정 권한은 제한하십시오.

### 구성 항목 보기

CMDB에서 가져온 구성 항목과 IT Service Center에서 만든 사용자 지정 구성 항목을 봅니다.

1. IT Service Center 메뉴에서 **Assets(자산)**를 클릭합니다.
2. **All Configuration Items(모든 구성 항목)** 목록 보기를 엽니다.

### 구성 항목 클래스 보기

구성 항목 클래스는 장치 유형(노트북, 서버) 등의 사용자 지정 필드를 포함하며 Tanium에서 가져옵니다.

1. IT Service Center 메뉴에서 **Configuration Item Classes(구성 항목 클래스)**를 클릭합니다.
2. **All Classes(모든 클래스)** 목록 보기를 엽니다.

### 사용자 지정 구성 항목 만들기

CMDB로 가져오는 구성 항목을 IT Service Center에서 추가할 수 있습니다. 이러한 구성 항목은 정의된 시간 간격으로 동기화됩니다. 동기화 설정을 업데이트하려면 [CMDB 데이터 동기화 구성 페이지28](#)을 참조하십시오.

1. IT Service Center 메뉴에서 **Assets(자산)**를 클릭합니다.
2. **New Configuration Item(새 구성 항목)**을 클릭합니다.

자산 페이지에서 **New(새로 만들기)**를 클릭하면 표준 Salesforce 자산 개체가 만들어집니다. 이 유형의 자산에는 CI 정보가 포함되지 않고 Tanium과 동기화되지 않으며 일반적으로 실제적인 비IT 관련 자산을 추적하는 데 사용됩니다. **New(새로 만들기)** 버튼을 제거하려면 [자산 목록 보기 페이지에 새 구성 항목 추가 버튼 페이지38](#)을 참조하십시오.

3. 구성 항목의 이름, 설명 및 클래스를 추가합니다.
4. CI에 대한 관계를 작성하려면 **Add Relationship(관계 추가)**을 클릭합니다. 관계 유형(상위/하위, 피어 투 피어, 설치 위치 등), 구성 항목 클래스 및 추가할 구성 항목을 선택합니다. 변경 사항을 저장합니다.

CI가 CMDB와 동기화된 후 CI를 편집하면 다음 CMDB 동기화 프로세스에서 변경 내용을 덮어씁니다.

## (옵션) 사례 템플릿 수정

IT Service Center에는 사례를 만들 때 표시되는 필드를 정의하는 표준 사례 템플릿이 포함되어 있습니다. 사례 템플릿을 사용하면 반복 가능한 사례에 대한 레코드 생성을 간소화할 수 있습니다. 표준 템플릿을 사용하면 필드의 가시성을 조정할 수 있지만 필드를 추가하거나 제거할 수는 없습니다. 필드를 사용자 지정하려면 사용자 지정 사례 템플릿을 만드십시오.

### 표준 템플릿 사용자 지정

표준 템플릿을 수정할 수는 없지만 템플릿에 포함된 내용을 보고 표시되는 필드를 선택할 수 있습니다.

1. IT Service Center 메뉴에서 **Case Templates(사례 템플릿) > template\_name(템플릿\_이름)**을 클릭합니다.
2. 각 항목에 대해 **Visible(표시)**을 선택합니다.
3. 사례 생성 화면을 미리 보려면 **Preview(미리 보기)**를 클릭합니다. 템플릿에서 테이스 사례를 생성하려면 **Create(만들기)**를 클릭합니다.
4. **Save(저장)**을 클릭합니다.

### 사용자 지정 사례 템플릿 만들기

사용자 지정 사례 템플릿을 사용하여 월별 또는 주별 변경 사례와 같은 반복 가능한 사례를 사용자 지정할 수 있습니다.

1. IT Service Center 메뉴에서 **Case Templates(사례 템플릿) > Custom(사용자 지정) > New(새로 만들기)**를 클릭합니다.
2. 기존 사례 템플릿에서 시작하려면 **Choose Existing Config(기존 구성 선택)**에서 선택한 다음 **Copy Configuration(구성 복사)**을 클릭합니다.
3. 사례 템플릿 이름을 작성하고 사용 가능한 목록의 필드를 선택한 목록에 추가합니다.
4. 각 항목에 대해 **Visible(표시)**을 선택합니다.
5. 사례 생성 화면을 미리 보려면 **Preview(미리 보기)**를 클릭합니다.
6. 템플릿에서 사례를 생성하려면 **Create(만들기)**를 클릭합니다.
7. **Save(저장)**을 클릭합니다. 이 사용자 지정 사례 템플릿을 표준 템플릿에 대한 기본값으로 설정하려면 기본 템플릿으로 추가합니다.

### 기본 템플릿 설정

사용자 지정 템플릿으로 표준을 재정의합니다. 사용자 지정 템플릿이 있어야 합니다. 동일한 사용자 지정 템플릿을 사용하여 여러 표준 템플릿을 재정의할 수 있습니다.

1. IT Service Center 메뉴에서 **Case Templates(사례 템플릿) > Defaults(기본값) > Add Default(기본값 추가)**를 클릭합니다.
2. 사용자 지정 템플릿과 재정의할 표준 템플릿을 선택합니다. **Save(저장)**을 클릭합니다.

## (옵션) 연결 구성

사용자가 사례와 자산을 연결할 수 있는 사례 상태를 구성할 수 있습니다. 예를 들어, 자산을 완료 상태(예: 종료됨 또는 해결됨)인 사례와 연결하는 기능을 비활성화할 수 있습니다.

1. IT Service Center 메뉴에서 **Settings(설정)**를 클릭합니다. **General(일반)** 탭으로 이동합니다.
2. 사례 또는 자산에 대한 연결을 비활성화하려면 상태를 **Disable for(비활성화 대상)** 열로 이동합니다.
3. 변경 사항을 저장합니다.

## 흐름으로 IT Service Center 자동화

흐름을 사용하여 일련의 조건에 따라 패키지 또는 소프트웨어 배포와 같은 특정 IT 작업을 자동화합니다.

### 기본 흐름

다음 흐름은 기본적으로 IT Service Center에 포함되어 있습니다. Setup(설정)에서 흐름을 편집하려면 Quick Find(빠른 찾기) 상자에 **flow(흐름)**을 입력한 다음 **Flows(흐름)**을 선택합니다.

#### ITSC - 사례 자동 종료

오전 12시에 트리거된 작업이 지난 7일 동안 해결된 모든 사고 및 요청을 종결합니다.

#### ITSC - 사례 알림

관련 인시던트 사례에 대해 사용자에게 알리는 이메일을 보내는 문제 사례에서 상태가 변경되는 경우 트리거되는 작업입니다.

#### ITSC - 사례 소유자 변경됨

사고 또는 요청 사례 레코드가 저장될 때 트리거된 작업입니다. 사례의 소유자가 변경된 경우 해당 작업은 사례의 상태를 **Transferred(전달됨)**으로 설정합니다.

#### ITSC - 변경 승인

변경 사례 레코드가 저장되고 승인을 위해 제출된 후 실행되는 트리거된 작업입니다.

#### ITSC - 사례를 알려진 오류로 설정

문제 사례의 상태를 **Known Problem(알려진 문제)**으로 변경하는 알려진 오류가 생성될 경우 트리거되는 작업입니다.

## ITSC - 의견 공유

해결된 인시던트의 설명을 연결된 인시던트로 복사하는 인시던트 상태가 인시던트가 해결됨으로 변경되는 경우 트리거 되는 작업입니다.

## 흐름 작업

IT Service Center가 설치되어 있으면 다음과 같은 흐름 작업으로 흐름을 만들 수 있습니다.

### 현재 피드를 관련 사례로 복사

채팅 피드 의견을 관련 사례로 복사합니다.

### 사용자별 기본 자산 찾기

지정된 이메일 주소를 주 사용자로 나열하는 자산 및 기본 정보 목록을 반환합니다.

### 배포 패키지

Tanium 패키지를 자산에 배포합니다. 이 패키지에는 일반적으로 Tanium 작업으로 자산에서 실행되는 스크립트 및 파일 세트가 들어 있습니다.

### 소프트웨어 배포 관리

지정된 자산에 소프트웨어 패키지를 설치, 업데이트 또는 제거합니다.

### 자산 정보 쿼리

선택한 자산의 필드 값을 반환합니다.

### 적용 가능한 소프트웨어 찾기

선택한 자산 세트에 사용할 수 있는 소프트웨어 업데이트를 결정합니다.

### 관련 사례 소유자에게 이메일 전송

관련 사례의 소유자에게 이메일을 보냅니다.

## IT Service Center 흐름 생성

1. Setup(설정)에서 **Process Automation(프로세스 자동화) > Flows(흐름) > New Flow(새 흐름)**으로 이동합니다
2. 흐름에 사용할 트리거 유형을 선택합니다. 테스트 목적으로 **Autolaunched Flow (No Trigger)(자동 실행된 흐름)(트리거 없음)**을 선택합니다.
3. 작업을 흐름으로 끌어옵니다. 사용 가능한 작업을 보려면 **IT Service Center**를 클릭합니다.

## 추가 정보

[비즈니스 프로세스 자동화: 흐름](#)

## 로그 메시지 보기

사례에서 수행한 작업을 비롯하여 IT Service Center에 대한 로그 메시지를 봅니다.

### 로깅 구성

과도한 로그가 수집되지 않도록 하려면 보존 및 정리 프로세스를 설정하십시오.

1. IT Service Center 메뉴에서 **Settings(설정)**로 이동합니다. **Logging(로깅)**을 클릭합니다.
2. 일일 로그 정리를 실행할 시간과 유지할 로그 일 수를 구성합니다. 로그가 로그 보존 설정보다 오래된 경우 정리 작업 중에 삭제됩니다.

### 사례 작업 보기

사례에서 수행할 수 있는 작업이 기록되며 해당 작업에는 소프트웨어 배포, 자산 재시작, 프로세스 종료, 프로세스 시작 또는 중지 등이 있습니다.

- IT Service Center에서 관리되는 모든 자산에 수행된 모든 작업을 보려면 IT Service Center 메뉴로 이동하여 **Case Actions(사례 작업)**를 클릭합니다.
- 사례 내의 작업을 보려면 **Recent Activity(최근 활동)** 창으로 이동합니다.

### 로그 기록 보기

백그라운드 프로세스 및 예약된 작업에 대한 로그를 비롯한 서비스 로그를 보려면 IT Service Center 메뉴로 이동하여 **Case Actions(사례 작업)**를 클릭합니다

예

제목: EndpointToAssetTransformer.TransformMergeMasy 및 이유를 사용한 로그 기록: 동일한 TaniumAssetId\_c를 가진 1개 이상의 자산을 찾은 경우 중복으로 인해 동기화 프로세스 중에 건너뛴 사용자 지정 구성 항목이 있음을 나타냅니다.

# 참조: 사례 레이아웃

## Incident(사고)

ITSC - Incident Request Layout

Custom Console ComponentsMini Page LayoutMini Console ViewVideo TutorialHelp for this Page

SaveQuick SavePreview As...CancelUndoRedoLayout Properties

Fields

ButtonsQuick ActionsMobile & Lightning ActionsExpanded LookupsRelated ListsReport Charts

Quick FindField Name

Section

Blank Space

Account Name

Asset

Benefits

Business Hours

Business Risks

CAB Note

Case Number

Case Origin

Case Owner

Case Reason

Case Record Type

Case Source

Category

Change Description

Change Effort

Change Impact

Change Owner

Change Plan

Change Type

Closed When Created

Contact Email

Contact Fax

Contact Mobile

Contact Name

Contact Phone

Created By

Case Sample

Highlights Panel

Contact Name

Sample Text

Subject

Sample Text

Description

Sample Text

Impact

Sample Text

Urgency

Sample Text

Quick Actions in the Salesforce Classic

Publisher

PostFileMobile Smart ActionsThanksLinkPollQuestionNew Note

Salesforce Mobile and Lightning Experience

Actions

PostCreate Service KnowledgeFileNew TaskEscalationResolve CaseEditChange OwnerMerge CasesCloneDeleteSharingClose CasePrintable View

Case Detail

Standard Buttons

EditDeleteChange OwnerAcceptClose CaseCloneSharingSharing HierarchyPrintable ViewMerge Cases

Get Alerts

Custom Buttons

User Information

Contact Name

Sample Text

Primary Configuration Item

Sample Text

Category

Sample Text

Case Owner

Sample Text

Service Provider

Sample Text

Subcategory

Sample Text

Case Information

Status

Sample Text

Subject

Sample Text

Date/Time Opened

7/21/2021, 11:31 AM

Case Origin

Sample Text

Case Description (Header not visible)

Description

Sample Text

Case Diagnostics

Diagnostics

Sample Text

Case Prioritization

Impact

Sample Text

Manual priority

✓

Urgency

Sample Text

Priority

Sample Text

Resolution Information

Resolution Type

Sample Text

Resolution Details

Sample Text

Miscellaneous

Web Email

sarah.sample@company.com

Custom Links (Header visible on detail only)

# 주요 인시던트

ITSC - Major Incident Layout

Custom Console ComponentsMini Page LayoutMini Console ViewVideo TutorialHelp for this Page

SaveQuick SavePreview As...CancelUndoRedoLayout Properties

Fields

ButtonsQuick ActionsMobile & Lightning ActionsExpanded LookupsRelated ListsReport Charts

Quick FindField Name

|              |                |             |                    |               |                     |                |
|--------------|----------------|-------------|--------------------|---------------|---------------------|----------------|
| Section      | Benefits       | Case Number | Case Record Type   | Change Effort | Change Type         | Contact Mobile |
| Blank Space  | Business Hours | Case Origin | Case Source        | Change Impact | Closed When Created | Contact Name   |
| Account Name | Business Risks | Case Owner  | Category           | Change Owner  | Contact Email       | Contact Phone  |
| Asset        | CAB Note       | Case Reason | Change Description | Change Plan   | Contact Fax         | Created By     |

Case Sample

Highlights Panel

Customize the highlights panel for this page layout...

Quick Actions in the Salesforce Classic

Publisher

Actions in this section are currently inherited from the global publisher layout. You can [override the global publisher layout](#) to set a customized list of actions for the publisher on pages that use this layout.

Salesforce Mobile and Lightning Experience

Actions

PostCreate Service KnowledgeFileNew TaskEscalationResolve CaseEditChange Owner

Merge CasesCloneDeleteSharingClose CasePrintable View

Case Detail

Standard Buttons

EditDeleteChange OwnerAcceptClose CaseCloneSharingSharing HierarchyPrintable ViewMerge Cases

Start ConversationGet Alerts

Custom Buttons

Major Incident Details

★ Subject

★ Description

Impact Details

Sample Text  
Sample Text  
Sample Text

Reported Date Time

Reported By

Major Incident Manager

7/21/2021, 11:37 AM

Sample Text

Sample Text

Case Information

Case Owner

Service Provider

Category

Subcategory

Sample Text  
Sample Text  
Sample Text  
Sample Text

★ Status

Primary Configuration Item

Sample Text

Sample Text

Case Prioritization

★ Impact

Manual priority

Sample Text  
✓

Urgency

Priority

Sample Text

Sample Text

Resolution Information

Resolution Type

Resolution Details

Sample Text  
Sample Text

Salesforce Details

★ Contact Name

Case Origin

Sample Text  
Sample Text

Web Email

sarah.sample@company.com

Custom Links (Header visible on detail only)

© 2021 Tanium Inc. All Rights Reserved

페이지 52



# 변경

ITSC - Change Layout

Custom Console ComponentsMini Page LayoutMini Console ViewVideo TutorialHelp for this Page

SaveQuick SavePreview As...CancelUndoRedoLayout Properties

Fields

ButtonsQuick ActionsMobile & Lightning ActionsExpanded LookupsRelated ListsReport Charts

Quick FindField Name\*

|              |                |             |                    |               |                     |                |
|--------------|----------------|-------------|--------------------|---------------|---------------------|----------------|
| Section      | Benefits       | Case Number | Case Record Type   | Change Effort | Change Type         | Contact Mobile |
| Blank Space  | Business Hours | Case Origin | Case Source        | Change Impact | Closed When Created | Contact Name   |
| Account Name | Business Risks | Case Owner  | Category           | Change Owner  | Contact Email       | Contact Phone  |
| Asset        | CAB Note       | Case Reason | Change Description | Change Plan   | Contact Fax         | Created By     |

Case Sample

Highlights Panel

Contact Name  
Sample Text

Subject  
Sample Text

Description  
Sample Text

Quick Actions in the Salesforce Classic

Publisher

Actions in this section are currently inherited from the global publisher layout. You can [override the global publisher layout](#) to set a customized list of actions for the publisher on pages that use this layout.

Salesforce Mobile and Lightning Experience

Actions

PostCreate Service KnowledgeFileNew TaskEditChange OwnerMerge CasesCloneDelete

SharingClose CasePrintable View

Case Detail

Standard Buttons

EditDeleteChange OwnerAcceptClose CaseCloneSharingSharing HierarchySubmit for Approval

Printable ViewMerge CasesGet Alerts

Custom Buttons

Change Information

Contact Name  
Service Provider  
Subject  
Description

Sample Text  
Sample Text  
Sample Text  
Sample Text

Status  
Subcategory  
Category

Sample Text  
Sample Text  
Sample Text

Change Details

Case Owner  
Planned Start Date Time  
Planned End Date Time

Sample Text  
7/22/2021, 7:17 AM  
7/22/2021, 7:17 AM

Change Details Extended (Header not visible)

Change Description  
CAB Note

Sample Text  
Sample Text

Execution

Rollback Plan  
Test Plan  
Deployment Plan

Sample Text  
Sample Text  
Sample Text

Risk Assessment

Change Impact  
Impact Details  
Risk Level  
Risk Details

Sample Text  
Sample Text  
Sample Text  
Sample Text

Case Prioritization

Impact  
Manual priority

Sample Text  
✓

Urgency  
Priority

Sample Text  
Sample Text

Case Description (Header not visible)

Case Information

Date/Time Opened

7/22/2021, 7:17 AM

Change Type

Sample Text

Miscellaneous

Web Email

sarah.sample@company.com

Case Origin

Sample Text

Custom Links (Header visible on detail only)

© 2021 Tanium Inc. All Rights Reserved

페이지 53

# 문제

ITSC - Problem Layout

Custom Console ComponentsMini Page LayoutMini Console ViewVideo TutorialHelp for this Page

SaveQuick SavePreview As...CancelUndoRedoLayout Properties

Fields

ButtonsQuick ActionsMobile & Lightning ActionsExpanded LookupsRelated ListsReport Charts

Quick FindField Name\*

|              |                |             |                    |               |                     |                |
|--------------|----------------|-------------|--------------------|---------------|---------------------|----------------|
| Section      | Benefits       | Case Number | Case Record Type   | Change Effort | Change Type         | Contact Mobile |
| Blank Space  | Business Hours | Case Origin | Case Source        | Change Impact | Closed When Created | Contact Name   |
| Account Name | Business Risks | Case Owner  | Category           | Change Owner  | Contact Email       | Contact Phone  |
| Asset        | CAB Note       | Case Reason | Change Description | Change Plan   | Contact Fax         | Created By     |

Case Sample

Highlights Panel

Contact NameSample Text

SubjectSample Text

DescriptionSample Text

Quick Actions in the Salesforce Classic

Publisher

Actions in this section are currently inherited from the global publisher layout. You can [override the global publisher layout](#) to set a customized list of actions for the publisher on pages that use this layout.

Salesforce Mobile and Lightning Experience

Actions

PostCreate Known ErrorCreate Service KnowledgeFileNew TaskResolve CaseNew ChangeEdit

Change OwnerMerge CasesCloneDeleteSharingClose CasePrintable View

Case Detail

Standard Buttons

EditDeleteChange OwnerAcceptClose CaseCloneSharingSharing HierarchySubmit for Approval

Printable ViewMerge CasesGet Alerts

Custom Buttons

Problem Information

Contact NameStatusPrimary ConfigurationItemProblem ManagerSubjectDescription

Sample TextSample TextSample TextSample TextSample TextSample Text

Case OwnerService ProviderCategorySubcategoryDue Date

Sample TextSample TextSample TextSample Text7/21/2021, 11:59 AM

Problem Details

Workaround DetailsSymptomsDiagnosticsRoot CauseImpact DetailsRisk DetailsProblem Source

Sample TextSample TextSample TextSample TextSample TextSample TextSample Text

Case Prioritization

ImpactManual priority

Sample Text✓

UrgencyPriority

Sample TextSample Text

Known Error Details

Known Error

Sample Text

Resolution Information

Resolution TypeResolution Details

Sample TextSample Text

Miscellaneous

Case OriginWeb Email

Sample Textsarah.sample@company.com

Custom Links

(Header visible on detail only)

# IT Service Center 사용 설명서

버전 1.17.0

9월 01일, 2021

본 문서의 정보는 통지 없이 변경될 수 있습니다. 또한, 본 문서에서 제공하는 정보는 '있는 그대로' 제공되며 정확하다고 여겨지지만, Tanium의 고객 판매 약관에 규정된 경우를 제외하고, 명시적이거나 묵시적인 어떠한 종류의 보증 없이 제공되는 것입니다. 달리 명시되지 않는 한, Tanium은 어떠한 법적 책임도 지지 않으며, 어떠한 경우에도 Tanium 또는 Tanium의 공급업체는 본 문서의 사용 또는 사용 불능으로 인해 발생하는 데이터에 대한 이익 손실 또는 손해나 피해를 제한 없이 모두 포함한 일체의 간접적, 특수, 결과적 또는 부수적 손해에 대해 책임을 지지 않습니다. Tanium Inc.가 그러한 손해의 가능성에 대해 통지를 받은 경우라 하더라도 어떠한 책임도 지지 않습니다.

본 문서에 사용된 모든 IP 주소는 실제 주소가 아닙니다. 본 문서에 포함된 모든 예, 명령 디스플레이 출력, 네트워크 토폴로지 다이어그램 및 기타 그림은 예시용으로만 표시됩니다. 예시적인 내용에서 실제 IP 주소를 사용하는 것은 의도하지 않은 것이며 우연의 일치입니다.

가장 최신의 Tanium 제품 설명서를 보려면 <https://docs.tanium.com> 을 방문하십시오.

본 문서는 콘텐츠, 제품(하드웨어와 소프트웨어 포함) 및 제3자가 제공하는 서비스('3자 품목')에 대한 액세스 또는 정보를 제공할 수 있습니다. 이러한 제3자 품목과 관련하여, Tanium Inc. 및 그 계열사는 (i) 그러한 품목에 대해 책임을 지지 않으며, 그러한 제3자 품목과 관련된 어떠한 종류의 보증 및 책임도 모두 명시적으로 거부하고, (ii) 사용자와 Tanium 간의 해당 계약에 달리 명시적으로 규정되지 않는 한, 그러한 제3자 품목에 대한 액세스나 사용으로 인해 발생하는 일체의 손실, 비용 또는 손해에 대해 책임을 지지 않습니다.

또한, 본 문서는 특정 제3자 품목이 포함된 Tanium 제품의 사용 또는 조합을 요구하거나 고려하지 않으며, Tanium이나 그 계열사는 이러한 조합으로 인해 야기된 지적 재산권 침해에 대해 어떠한 책임도 지지 않습니다. Tanium 제품과 제3자 품목의 조합이 적절한지 여부를 판단할 책임은 Tanium이 아니라 사용자에게 있으며 사용자는 제3자의 지적 재산권 침해를 야기하지 않아야 합니다.

Tanium은 Tanium 소프트웨어와의 상호작용을 보다 직관적으로 만들고 성공에 이르는 시간을 단축하기 위해 최고 수준의 접근성 표준을 약속합니다. 높은 접근성 표준을 보장하기 위해 Tanium은 미국 연방 규정, 특히 1998년 재활법 508조를 준수합니다. 당사는 수년 동안 제품 개발 과정에서 제3자 접근성 평가를 수행해 왔으며, 가장 최근에는 모든 주요 제품 모듈에 대한 WCAG 2.1 / VPAT 2.3 표준에 대해 포괄적인 감사를 2019년 9월에 완료했습니다. Tanium은 잠재 고객을 포함하여 모든 고객을 위해 규모가 더 큰 솔루션 계획 프로세스의 일환으로 모듈별 VPAT 보고서를 제공할 수 있습니다.

새로운 제품과 기능을 지속적으로 제공함에 따라 Tanium은 접근성 지침 준수에 따라 잠재적인 격차 여부를 식별하기 위해 테스트를 수행합니다. Tanium은 문제의 심각성과 변경 범위를 고려하여 가능한 한 신속하게 모든 격차를 해결할 수 있도록 최선을 다하고 있습니다. 이러한 목표는 당사의 기존 자원과 함께 기능 및 릴리스의 지속적인 제공 일정에 반영됩니다.

Tanium은 Tanium 모듈 및 보조 기술 요구 사항에 기반하여 솔루션에 액세스할 수 있도록 하는 것에 대한 고객의 의견을 환영합니다. 접근성 요건은 Tanium 고객 커뮤니티에 중요하며, 당사는 전반적인 제품 로드맵의 일환으로 이러한 규제 준수 노력의 우선순위를 정하기 위해 최선을 다하고 있습니다. Tanium은 진행 상황과 마일스톤에 대한 투명성을 유지하고 이 작업에 대한 추가 질문 또는 논의를 환영합니다. 추가 문의는 영업 담당자에게 문의하시거나 Tanium 지원 팀([support@tanium.com](mailto:support@tanium.com))으로 이메일을 보내시거나 [accessibility@tanium.com](mailto:accessibility@tanium.com)으로 이메일을 보내주십시오.

Tanium은 미국과 기타 국가에서 Tanium, Inc.의 상표입니다. 언급된 타사 상표는 해당 소유자의 재산입니다.

© 2021 Tanium Inc. All rights reserved.

# 목차

---

|                                         |           |
|-----------------------------------------|-----------|
| <b>이 문서에 대한 정보</b>                      | <b>6</b>  |
| <b>IT Service Center 개요</b>             | <b>7</b>  |
| 사례 관리 및 조치 수행                           | 7         |
| CMDB에서 실시간 자산 데이터 관리                    | 7         |
| 구성 항목                                   | 7         |
| 구성 항목 클래스                               | 7         |
| Tanium as a Service                     | 8         |
| Work.com 개요                             | 8         |
| Employee Workspace 소개                   | 8         |
| 추가 정보                                   | 8         |
| Employee Concierge 소개                   | 8         |
| 추가 정보                                   | 8         |
| 지원되는 언어                                 | 8         |
| <b>조직 효율성 확보</b>                        | <b>10</b> |
| 전략적 계획                                  | 10        |
| RACI 차트                                 | 10        |
| 조직적 조율                                  | 11        |
| 운영 지표                                   | 12        |
| IT Service Center 사고 관리 및 서비스 요청 이행 성숙도 | 12        |
| 벤치마크 지표                                 | 12        |
| <b>Tanium as a Service로 인증</b>          | <b>17</b> |
| <b>IT 사례 관리</b>                         | <b>18</b> |
| IT 에이전트 대시보드 보기                         | 18        |
| 사례 보기                                   | 18        |
| Incident(사고)                            | 18        |
| 사고 사례 소개                                | 19        |
| 큰 사고                                    | 19        |

---

---

|                            |    |
|----------------------------|----|
| 주요 인시던트 사례 정보 .....        | 19 |
| 주요 인시던트 만들기 .....          | 19 |
| 문제 .....                   | 19 |
| 문제 사례 소개 .....             | 20 |
| 알려진 오류 또는 서비스 지식 만들기 ..... | 20 |
| 변경 .....                   | 20 |
| 사용자 권한 .....               | 20 |
| 변경 사례 소개 .....             | 21 |
| 변경 사례 만들기 .....            | 21 |
| 일정 충돌 해결 .....             | 21 |
| 위험 평가 .....                | 21 |
| 변경 달력 관리 .....             | 21 |
| 변경 달력 보기 .....             | 21 |
| 변경 달력에 이벤트 추가 .....        | 21 |
| 변경 관리 규칙 구성 .....          | 22 |
| 요청 .....                   | 22 |
| 요청 사례 소개 .....             | 22 |
| 요청 생성 .....                | 22 |
| 사례 업데이트 .....              | 22 |
| 사례 소유자 변경 .....            | 23 |
| 레코드 유형 변경 .....            | 23 |
| 사례 에스컬레이션 .....            | 23 |
| 파일 첨부 .....                | 23 |
| 활동 추적 .....                | 23 |
| 사례 활동 보기 .....             | 23 |
| 사례에 대한 의견 .....            | 23 |
| 사례 업데이트 팔로우 .....          | 24 |
| 관련 작업 추적 .....             | 24 |
| 범위 세부 정보 확장 .....          | 24 |

---

---

|                                         |           |
|-----------------------------------------|-----------|
| 태스크 추가 .....                            | 24        |
| 연결 추가 .....                             | 24        |
| 연결 제거 .....                             | 25        |
| 사례 해결 .....                             | 25        |
| 사례 및 모든 관련 사례 종료 .....                  | 25        |
| <b>구성 항목 관리 .....</b>                   | <b>26</b> |
| 사례에서 기본 CI 세부 정보 보기 .....               | 26        |
| 모든 자산 보기 .....                          | 26        |
| <b>성능 관리 .....</b>                      | <b>27</b> |
| 상태 이벤트 검토 .....                         | 27        |
| 운영 체제 다시 시작 .....                       | 28        |
| 프로세스 종료 .....                           | 28        |
| 시스템 서비스 관리 .....                        | 28        |
| <b>소프트웨어 배포 .....</b>                   | <b>29</b> |
| 오래된 소프트웨어 관리 .....                      | 29        |
| 새 소프트웨어 설치 .....                        | 29        |
| 소프트웨어 제거 .....                          | 29        |
| <b>흐름으로 IT Service Center 자동화 .....</b> | <b>30</b> |
| 기본 흐름 .....                             | 30        |
| 흐름 작업 .....                             | 30        |
| IT Service Center 흐름 생성 .....           | 31        |
| 추가 정보 .....                             | 31        |
| <b>IT Service Center 지표 극대화 .....</b>   | <b>32</b> |
| 평균 해결 시간(MTTR) .....                    | 32        |
| SLA 준수율 .....                           | 32        |
| 티켓 자동 해결됨 .....                         | 33        |
| 티켓에서 취한 조치 .....                        | 33        |

# 이 문서에 대한 정보

이 문서는 버전 1.17.0용입니다.

IT Service Center 관리 및 사용 설명서를 다운로드하려면 [IT Service Center 문서](#)를 참고해 주십시오.



# IT Service Center 개요

IT Service Center를 사용하면 IT 티켓팅과 작업을 단일 위치로 통합하여 IT 지원 운영을 간소화할 수 있습니다.

이용 가능: Lightning Experience

이용 가능: **Enterprise** 및 무제한 에디션

IT Service Center는 애드온 라이선스로 제공됩니다.

## 사례 관리 및 조치 수행

IT 에이전트는 IT Service Center를 종료하지 않고도 일반적인 조치를 배포하여 지원 티켓을 보다 신속하게 해결할 수 있습니다. 이러한 조치에는 다음이 포함됩니다.

- 성능 이벤트 검토
- 프로세스 종료
- 시스템 서비스 시작 또는 중지
- 컴퓨터 다시 시작
- 소프트웨어 설치, 업데이트 또는 제거

예를 들어, 사용자가 소프트웨어 업데이트가 필요한 지원 티켓을 여는 경우, IT 에이전트가 IT Service Center에서 직접 몇 번의 클릭으로 사용자의 자산에 업데이트를 배포할 수 있습니다. 또한, 동일한 소프트웨어 업데이트를 다른 자산으로 푸시하는 배포를 생성하여 동일한 문제에 대해 다른 사용자가 중복 티켓을 여는 가능성을 줄일 수 있습니다.

## CMDB에서 실시간 자산 데이터 관리

Tanium과 IT Service Center의 구성 관리 데이터베이스(CMDB) 통합을 사용하여 IT 서비스와 관련된 실시간 구성 항목 또는 구성 요소를 관리하고 저장합니다. 구성 항목(CI)은 IT 서비스를 제공하기 위해 관리해야 하는 구성 요소입니다. IT 에이전트 및 구성 관리자는 CI에 대한 핵심 정보를 정의함으로써 서비스 관리를 개선하고 변경 관리에 소요되는 시간을 줄이며 감사, 보안 및 규정 준수를 개선할 수 있습니다.

### 구성 항목

구성 항목은 자산과 연결되고 IT에 의해 관리되며 IT 서비스에 사용됩니다.

구성 항목은 Tanium 관리형 CI 또는 Tanium 사용자 지정 CI일 수 있습니다. Tanium 관리형 CI는 Tanium Client가 설치된 자산입니다. Tanium 관리형 CI에 대한 정보는 Tanium의 CMDB 서비스에서 제공됩니다. Tanium에서 찾을 수 없는 추가 CI에 대해 Salesforce에서 Tanium 사용자 지정 CI를 만들 수 있으며, 이러한 CI는 정기적으로 CMDB와 동기화됩니다.

### 구성 항목 클래스

구성 항목 클래스는 장치 유형(노트북, 서버)과 같은 Tanium에서 제공되는 구성 항목에 대해 미리 정의된 범주입니다.

## Tanium as a Service

최종 사용자 컴퓨터에서 조치를 취하는 기능은 Tanium as a Service(TaaS)로 IT Service Center에서 연결하여 사용할 수 있습니다.

Tanium 플랫폼은 엔드포인트의 가시성과 제어 기능을 제공합니다. Tanium에서 엔드포인트는 Tanium Client 서비스를 설치하고 실행할 수 있는 컴퓨터 또는 서버입니다. 표준 또는 임시 쿼리에 대한 응답으로 Tanium은 엔드포인트와 관련된 정적 및 동적 실시간 데이터를 몇 초 내에 검색하고 보고할 수 있습니다. 엔드포인트에 관한 데이터를 가져오는 것 외에도 환경을 관리하고 보호하기 위한 조치를 배포할 수 있습니다.

IT Service Center에서의 작업은 TaaS에 대한 API 호출에 의해 실행되며, 여기에는 Tanium™ Discover, Tanium™ Deploy, Tanium™ 성능 모듈이 포함됩니다. Tanium 엔드포인트에 관한 선택된 데이터는 자산 개체로 Salesforce에 저장됩니다. Salesforce에서 Tanium 관리 엔드포인트에 관한 정보를 보려면 이를 자산으로 볼 수 있습니다.

## Work.com 개요

IT Service Center는 Work.com 솔루션 제품군의 일부입니다. Work.com은 전 세계 어디서나 일할 수 있는 완벽한 직원 환경 플랫폼입니다. Work.com은 Salesforce 플랫폼 위에 구축되어 직원들이 어디에서나 성공적으로 작업할 수 있도록 지원합니다.

IT Service Center를 구입하면 Employee Workspace와 Employee Concierge도 이용할 수 있습니다. 이러한 제품을 통해 직원들은 IT Service Center의 에이전트에게 발송되는 사례를 열 수 있습니다.

### Employee Workspace 소개

Employee Workspace를 통해 직원에게 통합된 환경을 제공하고 직원의 생산성과 협업을 지원합니다. Employee Workspace는 직원이 어디서나 작업할 수 있도록 필요한 도구와 리소스를 중앙 허브 방식으로 제공합니다.

추가 정보

[Work.com 문서: Employee Workspace](#)

### Employee Concierge 소개

Employee Concierge는 검색 가능한 지식 자료와 티켓팅 시스템이 포함된 Employee Workspace의 확장 기능으로, 직원들은 필요할 때 솔루션을 찾고 지원을 받을 수 있습니다.

추가 정보

[Work.com 문서: Employee Concierge](#)

## 지원되는 언어

IT Service Center 사용자 인터페이스는 다음 언어로 번역됩니다.

- 중국어 - 간체: zh\_CN
- 중국어 - 번체: zh\_TW
- 네덜란드어: nl

- 프랑스어: `fr`
- 독일어: `de`
- 이탈리아어: `it`
- 일본어: `ja`
- 한국어: `ko`
- 포르투갈어(브라질): `pt_BR`
- 스페인어: `es`

# 조직 효율성 확보

IT Service Center에서 제공하는 가치를 극대화하기 위한 4가지 핵심 조직 거버넌스 단계는 다음과 같습니다.

- 전략적 계획을 비즈니스 목표에 맞게 조정합니다. [전략적 계획 페이지10](#)을 참고하십시오.
- 명확한 역할과 책임을 정의합니다. [RACI 차트 페이지10](#)을 참고하십시오.
- 운영 성숙도를 추적합니다. [운영 지표 페이지12](#)을 참고하십시오.
- 교차 기능 조율을 검증합니다. [조직적 조율 페이지11](#)을 참조하십시오.

## 전략적 계획

모든 IT Service Management(ITSM) 및 조직 내 직원 경험 활동의 중심에 있는 하나의 진실 공급원으로서 IT Service Center를 조율하기 위한 전략적 로드맵을 개발합니다. 이러한 활동은 주요 이해관계자의 동의와 함께 비즈니스 목표에 부합해야 합니다. 이러한 활동에는 다음이 포함되나 이에 국한되는 것은 아닙니다.

- 서비스 수준 계약(SLA)을 업데이트하고, 서비스 데스크와 모든 해결 담당팀 전반에서 ITSM 활동(IT Service Center에서 마일스톤으로 알려짐)을 위한 주요 자원에 활동을 맞춥니다.
- 서비스 데스크 내부와 외부의 주요 사건 관리 업무 프로세스를 조율합니다.
- 접근 권한 및 교육이 필요한 핵심 인력과 신규 입사자를 교육하기 위한 지속적인 메커니즘을 파악합니다.
- IT Service Center 프로그램의 구조를 제공하고 정기적으로 재평가하여 이것이 조직의 목표 및 개선 기회를 충족하는지 여부를 판단합니다. 프로세스 및 거버넌스 격차는 캐스캐이딩 문제를 일으킬 수 있습니다.
- 다양한 보고서의 세분화 및 다양한 해결 담당팀, 리더, 이해관계자에 대한 정보를 포함하는 보고 요건을 결정합니다.

## RACI 차트

RACI 차트는 현재 **담당**하고 있고, **최종** 책임을 지고, **자문**을 받고, **고지**를 받는 팀 또는 자원을 식별하고, IT Service Center를 통해 ITSM 프로그램에 있는 서비스 데스크 및 해결 담당팀 전반에 걸친 주요 활동을 설명하는 지침 역할을 합니다. 모든 조직은 특정 비즈니스 프로세스와 IT 조직의 요구 사항을 가지고 있습니다. 다음 표는 조직이 사고 관리 및 서비스 요청 이행에 대해 기능 자원을 조정하는 방법에 대한 IT Service Center의 관점을 나타냅니다. 다음 표를 기준 예시로 사용하십시오.

| 작업         | 서비스 데스크 | 서비스 데스크 관리 | 해결 담당팀 | 사용자 | 이유                                                                                        |
|------------|---------|------------|--------|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------|
| 사고 기록 및 범주 | R       | -          | A      | I   | 서비스 데스크는 종종 티켓을 접수하지만 티켓을 해결하는 팀은 적절한 분류를 해야 합니다.(어떤 경우에는 서비스 데스크가 티켓의 티켓 해결 담당일 수 있습니다.) |

| 작업         | 서비스 데스크 | 서비스 데스크 관리 | 해결 담당팀 | 사용자 | 이유                                                                                              |
|------------|---------|------------|--------|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 사고 배정      | R       | I          | A      | -   | 문제 해결 및 티켓 해결을 담당하는 팀이 사고 관리를 담당합니다.                                                            |
| 사고 조사 및 진단 | A       | I          | R      | C   | 서비스 데스크는 들어오는 티켓에 대한 초기 분석을 수행하여 IT Service Center가 패턴을 학습할 수 있도록 지원합니다.                        |
| 사고 해결 및 복구 | I       | -          | A      | C/I | 사고 발생 시 확인된 해결 담당팀이 서비스 복원을 담당합니다.                                                              |
| 사고 검토 및 종결 | R       | I          | A      | C/I | 티켓이 해결됨으로 표시된 후에는 사용자가 티켓이 종결되기 전에 해결 내용을 확인할 수 있습니다. 티켓의 최종 종결은 자동으로 이루어지며, 티켓은 해결 담당팀이 소유합니다. |
| SLA 모니터링   | R       | A          | R      | -   | 서비스 데스크 관리는 마일스톤 (SLA) 준수를 확인하고 어떤 변경이 필요한지 결정할 책임이 있습니다.                                       |
| 규정 준수 처리   | -       | R          | A/I    | C/I | 해결 담당 팀은 감독을 제공하는 경영진과 함께 감사의 정밀 조사를 대응하기 위해 티켓에 충분한 정보를 추가해야 합니다.                              |

## 사고 업무 프로세스



## 요청 업무 프로세스



## 조직적 조율

성공적인 조직은 Tanium을 통해 지원되는 조치과 함께 ITSM 및 직원 참여를 위한 공통 플랫폼으로 기능적 사일로 전반에서 IT Service Center를 사용합니다. Tanium은 보안, 운영, 위험/규정 준수 팀이 통합 플랫폼에서 제공하는 공통된 사실 집합에 작업을 수행할 수 있도록 하는 공통 데이터 스키마를 제공합니다. 또한, Tanium 플랫폼을 통해 조치를 취해서 추가적인 엔드포인트에서 알려진 문제를 완화함으로써 사용자 경험을 향상시키며, 향후 티켓을 방지할 수 있습니다.

조직이 IT Service Center를 통해 조율하면서 ITSM이나 직원 경험, 추가 조치를 실행하지 않을 경우, 데이터 세트가 서로 대립하고, 전사적인 차원에서 문제 해결과 운영 효율성을 총체적으로 볼 수 있는 능력이 결여될 것입니다.

# 운영 지표

## IT Service Center 사고 관리 및 서비스 요청 이행 성숙도

ITSM 프로그램 관리는 기술의 운영화와 주요 벤치마킹 지표를 통한 성공 측정이 포함됩니다. IT Service Center 프로그램의 운영 성숙도를 측정하고 안내하는 4가지 주요 프로세스는 다음과 같습니다.

| 프로세스  | 설명                                                                                                   |
|-------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 용례    | ITSM를 위한 IT Service Center 및 조직 내 직원 경험의 방법과 시기(예: 단일 레코드 도구이든 또는 여러 개별 도구 중 하나이든)                   |
| 자동화   | 자동 티켓 해결 및 티켓의 자동 조치를 비롯하여 조직 내에서 IT Service Center가 자동화되어 있는 정도                                     |
| 기능 통합 | 운영, 보안, 서비스 데스크와 같은 IT 내의 해결 담당 그룹뿐만 아니라 구성 관리 데이터베이스(CMDB)와 같은 외부 도구와 IT Service Center가 통합되어 있는 정도 |
| 보고    | ITSC KPI 보고가 통합되어 있는 정도, 그리고 보고가 다양한 대상과 이해관계자에 맞게 조정되어 있는 정도                                        |

## 벤치마크 지표

주요 IT Service Center 사고 관리 및 서비스 요청 이행 프로세스 외에도, 최대 가치와 성공을 달성하기 위해 IT Service Center 프로그램의 운영 성숙도에 부합하는 두 가지 주요 벤치마크 지표는 다음과 같습니다.

| 경영진 지표 | 평균 해결 시간(MTTR)                                                                    | SLA 준수율                                 | 티켓 자동 해결됨                                                                                                                     | 티켓에서 취한 조치                                                                                    |
|--------|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|
| 설명     | 미완료 티켓을 해결하는데 걸리는 평균 시간입니다. 이 지표는 사고 심각도, 해결 담당팀 또는 특정 개인과 같은 추가 정보로 세분화할 수 있습니다. | 공개된 서비스 수준 계약(SLA)에 속하는 종결된 티켓의 백분율입니다. | 하나 이상의 엔드포인트로 문제를 사전에 해결하기 위해 IT Service Center에서 조치를 통해 생성된 티켓 수입니다. 이 티켓들은 감사 및 변경 관리 목적으로 레코드 보관을 유지하기 위해 생성되고 자동으로 해결됩니다. | IT Service Center 콘솔을 통해 수행된 모든 에이전트의 개별 조치 수입니다. 이 지표는 팀 및 조치 유형과 같은 추가 데이터에 의해 세분화될 수 있습니다. |
| 계측     | 계측(티켓 소요된 총 시간)/(특정 기간 내 티켓 수)                                                    | 부울/백분율: (충족된 SLA = 예)/총 티켓 수            | 시간 내 해결할 티켓 수 = 0(주어진 기간 동안)                                                                                                  | 티켓에서 취한 조치 수, (유형별로 구분되고, 주어진 기간 동안)                                                          |

| 경영진 지표       | 평균 해결 시간(MTTR)                                                        | SLA 준수율                       | 티켓 자동 해결됨                                                                                                | 티켓에서 취한 조치                                                                                                                |
|--------------|-----------------------------------------------------------------------|-------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 이 지표가 중요한 이유 | 평균적으로 티켓을 해결하는 데 걸리는 실제 시간을 측정하는 것은 ITSM 효율성과 사용자 만족도를 나타내는 핵심 지표입니다. | 합의된 성과 벤치마크가 충족되는지 여부를 결정합니다. | 소프트웨어 배포와 같이 IT Service Center에서 취해진 조치는 자동으로 해결되는 티켓을 생성합니다. 이러한 각 티켓은 예방된 사고로, MTTR을 줄이고 조직 효율성을 높입니다. | 티켓에서 조치를 취하는 기능은 IT Service Center의 주요 차별화 요소입니다. 지원 담당 직원이 티켓에서 조치를 취하도록 교육하는 고객은 MTTR을 줄이고, 사용자 만족도를 높이며, 향후 사고를 방지합니다. |

조직의 성숙도 IT Service Center를 결정하려면 다음 표를 사용하십시오.

|      |    | 레벨 1<br>(개선 필요)                                                                  | 레벨 2<br>(평균 이하)                                                         | 레벨 3<br>(평균)                                                           | 레벨 4<br>(평균 이상)                                                                                                                            | 레벨 5<br>(최적화 상태임)                                                                                                |
|------|----|----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 프로세스 | 용례 | 명확한 설명이나<br>일관된 용례 없이<br>여러 개의 경쟁<br>ITSM 도구를 사<br>용함. 모든 문제<br>해결이 사후 대응<br>적임. | 프레임워크가 일<br>관성 없는 프로세<br>스로 적용됨. 자<br>산 전반에서<br>ITSM 도구가 2개<br>이하로 사용됨. | 프레임워크가 반<br>복 가능한 프로세<br>스로 적용됨. 단<br>일 ITSM 도구가<br>레코드 시스템의<br>역할을 함. | 프레임워크가 유<br>효성을 위해 정<br>기적인 검토와<br>함께 적용됨. 단<br>일 ITSM 도구가<br>사용됨. 가능한<br>경우 프로세스가<br>최적화되고 자동<br>화됨. 사전 예방<br>적 지원은 사후<br>대응적 지원을<br>보완함. | 단일 ITSM 도구<br>를 통한 고객 중<br>심의 민첩한 서비<br>스 제공 및 KPI 보<br>고를 통해 정기적<br>으로 측정 및 최<br>적화되는 반복 가<br>능하고 자동화된<br>프로세스. |



|  |       | 레벨 1<br>(개선 필요)                       | 레벨 2<br>(평균 이하)                                            | 레벨 3<br>(평균)                                                         | 레벨 4<br>(평균 이상)                                                        | 레벨 5<br>(최적화 상태임)                                                                                   |
|--|-------|---------------------------------------|------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | 자동화   | 자동화 없음. 모든 티켓 해결이 수동임.                | 티켓에서 취할 수 있는 조치를 이해하고 우선순위를 정합니다. 자동화를 위해 KPI 보고가 정의되어 있음. | 적절한 RBAC를 통해 자동 티켓 해결을 사용할 수 있고 안전 장치가 마련되어 있음.                      | 특정 티켓에 대해 자동 티켓 생성 및 종결이 프로세스에 구축되어 있으며 표준 변경으로 변경 관리를 통해 추적됨.         | 특정 티켓에 대해 자동 티켓 생성 및 종결이 프로세스에 구축되어 있으며 표준 변경으로 변경 관리를 통해 추적됨. 티켓 라우팅은 업무 프로세스에 따라 더욱 더 자동으로 수행됩니다. |
|  | 기능 통합 | 해당 없음                                 | KPI에 대한 기준 지표를 얻기 위해 내부 보고 활용함.                            | KPI 보고서가 생성됨. IT Service Center를 통해 티켓 자동화를 제공하도록 관련 지원 담당자가 교육을 받음. | KPI 보고서가 자동으로 생성된 후 승인된 간격마다 이해 관계자에게 보내도록 설정되어 있음. 조직의 다른 주요 도구와 통합됨. | 잠재적으로 문제가 있는 서비스 (티켓 급증)를 경고하는 실시간 모니터링.                                                            |
|  | 보고    | 보고가 임시적일 뿐이며, 식별된 KPI를 적극적으로 측정하지 않음. | 서비스 제공의 격차를 파악하기 위해 KPI를 식별하고 비정기적으로 추적됨.                  | 자동화됨: 서비스 데스크 전용 KPI 보고서                                             | 자동화됨: KPI 보고서가 CIO/IT 책임자의 주요 이해관계자, 해결 담당 그룹, 서비스 데스크로 전송됨.           | 자동화됨: 맞춤형되어 있고 전문화된 KPI 보고서가 CIO/IT 책임자의 주요 이해관계자, 해결 담당 그룹, 서비스 데스크로 전송됨.                          |

|    |                    | 레벨 1<br>(개선 필요)  | 레벨 2<br>(평균 이하)                   | 레벨 3<br>(평균)            | 레벨 4<br>(평균 이상)                                       | 레벨 5<br>(최적화 상태임)                   |
|----|--------------------|------------------|-----------------------------------|-------------------------|-------------------------------------------------------|-------------------------------------|
| 지표 | 평균 해결 시간<br>(MTTR) | 측정되지 않음          | 합산하여 측정됨                          | 팀별로 측정됨                 | 팀 및 심각도별로 측정됨                                         | 팀, 심각도, 티켓 유형별로 측정됨                 |
|    | SLA 준수율            | 측정되지 않음 - SLA 없음 | 측정되지 않음 - SLO(서비스 수준 목표)가 확립되어 있음 | > 50%                   | < 75%                                                 | > 95%<br>SLA가 사고 심각도에 따라 측정되고 최적화됨. |
|    | 티켓 자동 해결됨          | 0-5%             | 5-10%                             | 10-15%                  | 15-20%                                                | 20-25%                              |
|    | 티켓에서 취한 조치         | 0 - 설정되지 않음      | 0 - 설정되지 않음                       | 특정 조치(서비스 데스크로 제한되어 있음) | 모든 해결 담당 그룹이 액세스 권한을 가지고 있음. 사용 가능한 모든 조치가 승인된 것은 아님. | 사용 가능한 모든 조치가 승인되고 수행됨.             |

# Tanium as a Service로 인증

Salesforce 사용자 ID를 Tanium as a Service (TaaS)로 인증하여 IT Service Center의 자산을 확인하고 운영할 수 있는 권한을 확보합니다.

30일 이상 로그인하지 않으면 이 단계를 반복해야 합니다.

1. IT Service Center를 열려면 Salesforce 조직에 로그인하고 App Launcher를 사용하여 **IT Service Center**를 검색하고 선택합니다.
2. IT Service Center 메뉴에서 **Settings(설정) > Tanium**으로 이동합니다.
3. **Initiate Current User Auth Flow(현재 사용자 인증 흐름 시작)**을 클릭합니다.
4. 팝업되는 페이지에서 **Authorize(인증)**을 클릭합니다.
5. **Current User Authorization(현재 사용자 인증)**의 만료일이 업데이트됩니다.

**Settings**

▼ **Tanium Configuration**

Specify the URL and credentials provided to you by Tanium.

\*Tanium URL

☐ Use Custom Tanium API URL

**Current User Authentication**

Token expires on 2/19/2021 at 12:11:28 AM

☐ Use Custom API Token for Current User

[Initiate Current User Auth Flow](#)

**Service User Authentication**

Token expires on 2/19/2021 at 4:43:57 PM

☐ Use Custom API Token for Service User

[Initiate Service User Auth Flow](#)

[Test Configuration](#)

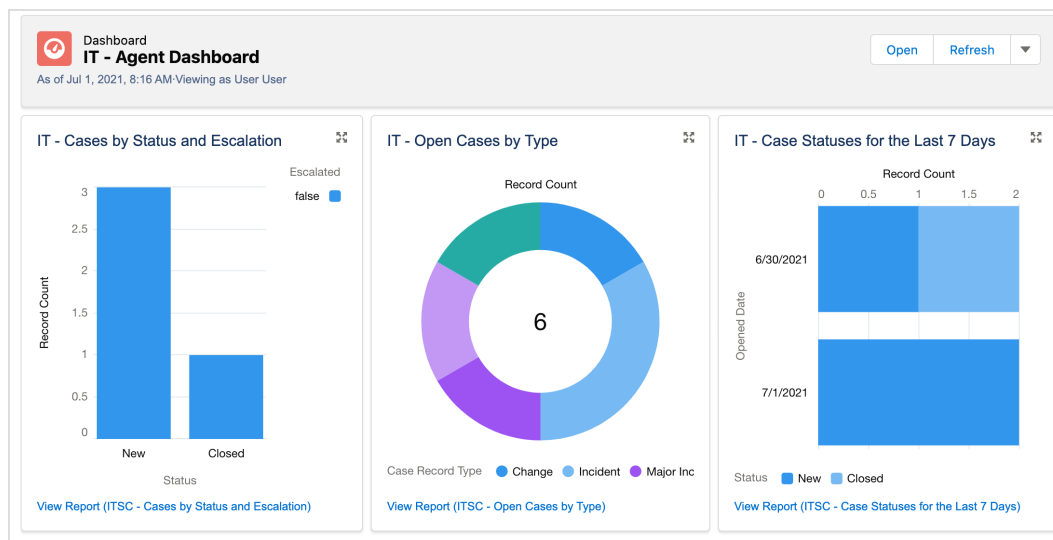
# IT 사례 관리

직원이 Employee Concierge에서 티켓을 생성하고 나면, IT 에이전트가 IT Service Center에서 사례를 관리할 수 있습니다. IT 에이전트 대시보드는 내부 IT 사례에 대한 트렌드와 인사이트를 제공하는 대화형 보고서를 제공합니다. 상태, 유형, 열린 날짜 등으로 IT 사례를 볼 수 있습니다.

IT 에이전트로서 IT 티켓을 관리하고, 최종 사용자 컴퓨터에 대한 정보를 보고, 소프트웨어 또는 성능 작업을 배포하여 최종 사용자 컴퓨터를 관리할 수 있습니다.

## IT 에이전트 대시보드 보기

IT Service Center를 열면 홈페이지에서 IT 에이전트 대시보드를 볼 수 있습니다. 대시보드는 열려 있는 모든 사례에 대한 요약を提供합니다.



## 사례 보기

사례를 자세히 보려면 IT Service Center 메뉴로 이동하여 **Cases(사례)**를 클릭합니다. 사례 페이지의 메뉴 을(를) 클릭하여 **My Open Cases(내 미해결 사례)**, **All Open Cases(모든 미해결 사례)**, **Open Incident Cases(미해결 인시던트 사례)** 등과 같은 여러 사례 보기로 전환합니다.

## Incident(사고)

사고는 운영, 서비스 또는 기능의 중단과 같이 사용자가 겪고 있는 문제와 관련된 사례입니다.

최종 사용자 직원은 Employee Concierge를 사용하여 개인 컴퓨터의 소프트웨어 문제 등 사고 사례 레코드 유형을 발생시키는 문제에 대한 티켓을 생성할 수 있습니다.

티켓이 생성된 후에는 IT 에이전트가 IT Service Center를 사용하여 관련 자산에 대한 정보를 보고 관련 컴퓨터에서 프로세스 종료 또는 소프트웨어 배포와 같은 작업을 수행함으로써 티켓을 해결할 수 있습니다.

사고 사례 소개

**사용자 유형별로 생성됨:** 직원

**단계:** 새로 생성됨 > 진행 중 > 대기 중 > 전달됨 > 해결됨 > 종결됨

**기본 사례 템플릿:** 프로세스 강제 종료, 엔드포인트 다시 시작, 서비스 다시 시작, 서비스 시작, 서비스 중지, 프로세스 종료

최종 사용자를 대신하여 사고를 작성하는 경우 티켓을 해결하고 닫아야 합니다. 최종 사용자는 자신이 연 티켓만 해결하고 닫을 수 있습니다.

1. IT Service Center 홈페이지에서 **Cases(사례)** 탭을 클릭합니다. **New(새로 만들기)**를 클릭합니다.
2. **Incident(사고)** 사례 레코드 유형을 선택합니다.
3. **Save(저장)**을 클릭합니다.

## 큰 사고

운영, 서비스 또는 기능의 주요 손실 또는 중단에 대한 티켓을 기록합니다.

주요 인시던트 사례 정보

**사용자 유형별로 생성됨:** 관리자, IT 에이전트

**단계:** New(새로 만들기) > In Progress(진행중) > Resolved(해결됨) > Review(검토) & Postmortem(사후검토) > Closed(종료됨)

주요 인시던트 만들기

1. IT Service Center 홈페이지에서 **Cases(사례)** 탭을 클릭합니다. **New(새로 만들기)**를 클릭합니다.
2. **Major Incident(주요 인시던트)** 사례 레코드 유형을 선택합니다.
3. 사례와 관련된 정보를 입력합니다.
4. **Save(저장)**을 클릭합니다.

## 문제

사고를 가지고 있는데 해당 사고가 조사가 필요한 더 큰 문제의 일부인 있는 경우에는 문제 티켓을 작성할 수 있습니다.

문제는 시간 경과에 따라 발생하는 시스템 문제와 같이 한 명의 사용자보다 더 광범위하게 영향을 미치는 사례이므로 근본 원인 분석을 위한 조사를 받아야 합니다.

예를 들어, 많은 사용자가 시스템 지연 반복 문제를 보고하고 있지만 이러한 문제가 계속 발생하는 근본 원인이 확인되지 않고 있습니다. 이러한 사용자가 작성한 모든 사고를 문제에 연결하여 이러한 사례들을 계속해서 그룹으로 분석할 수 있습니다.

## 문제 사례 소개

**사용자 유형별로 생성됨:** IT 에이전트

**단계:** 새로 생성됨 > 분석됨 > 해결 방법 문서화됨 > 알려진 오류 > 변경 생성됨 > 해결됨 > 종결됨

1. IT Service Center 홈페이지에서 **Cases(사례)** 탭을 클릭합니다. **New(새로 만들기)**를 클릭합니다.
2. **Problem(문제)** 사례 레코드 유형을 선택합니다. **Save(저장)**을 클릭합니다.

## 알려진 오류 또는 서비스 지식 만들기

알려진 오류 또는 서비스 지식을 만들어 지식 문서에 문제를 문서화할 수 있습니다. 알려진 오류 문서를 만들면 해당 문서는 문제와 관련된 모든 사례에 첨부됩니다. 이 문서는 초안 상태로 유지되며 게시될 때까지 다른 사용자가 볼 수 없습니다.

모든 사용자가 알려진 오류를 볼 수 있도록 하려면 관리자에게 게시 업무 프로세스를 구성하도록 요청하십시오. 자세한 내용은 *IT Service Center 관리 설명서*의 [알려진 오류 및 서비스 지식에 대한 게시 업무 프로세스 만들기](#)를 참조하십시오.

1. 문제 사례에서 **Create Known Error(알려진 오류 만들기)** 또는 **Create Service Knowledge(서비스 지식 만들기)**를 클릭합니다.
2. 제목, URL, 세부 정보 및 해결 방법을 입력합니다. **Save(저장)**을 클릭합니다.
3. 지식 문서를 다른 사용자가 볼 수 있도록 하려면 문서를 게시해야 합니다. 지식 문서를 게시하려면 [서비스 클라우드 도움말 문서 및 번역물 게시](#)를 참조하십시오.
4. Salesforce 지식에서 문서를 편집할 때 지식 문서와 관련된 사례를 볼 수 있습니다.

## 변경

조직에 필요한 변경 사항을 추적합니다. 이러한 변경은 일반적으로 변경 승인 위원회(CAB)의 논의 및 승인 절차를 거친 후에 이행됩니다.

변경 사례는 기존 시스템을 업데이트하기 전에 승인이 필요한 경우를 위한 것입니다. 해결로 이동하는 데 필요한 승인 규칙 및 업무 프로세스가 있을 수 있습니다.

## 사용자 권한

| 필요한 사용자 권한               |                                             |
|--------------------------|---------------------------------------------|
| 변경 사례를 만드는 방법:           | IT Service Center 앱 사용자, 변경 달력 기본 액세스 권한 세트 |
| 변경 달력에 이벤트를 추가하는 방법:     | 변경 달력 관리자 액세스 권한 세트                         |
| 사용자 지정 변경 관리 규칙을 만드는 방법: | 변경 달력 관리자 액세스 권한 세트                         |

## 변경 사례 소개

**사용자 유형별로 생성됨:** 관리자, IT 에이전트

**단계:** New(새로 만들기) > Request for Change(변경 요청) > Submitted for Approval(승인을 위해 제출됨) > Approved(승인됨) > Rejected(거절됨) > Resolved(해결됨) > Closed(종결됨)

## 변경 사례 만들기

1. IT Service Center 홈페이지에서 **Cases(사례)** 탭을 클릭합니다. **New(새로 만들기)**를 클릭합니다.
2. **Change(변경)** 사례 레코드 유형을 선택하고 필수 필드를 입력합니다.
3. **Save(저장)**을 클릭합니다. 계획된 날짜로 변경이 만들어지면 변경 달력에 추가됩니다.

## 일정 충돌 해결

계획된 시작 또는 종료 시간 동안 변경 달력에 이벤트가 이미 있거나 특정 시간에 변경을 예약해야 하는 변경 관리 규칙이 있는 경우 일정 충돌이 발생할 수 있습니다. **변경 달력 보기**를 클릭하고 변경 사례의 시기를 해결하고 업데이트를 저장합니다. 변경 달력 및 규칙에 대한 자세한 내용은 [변경 달력 관리 페이지21](#) 및 [변경 관리 규칙 구성 페이지22](#)을 참조하십시오.

## 위험 평가

변경 사례를 저장하면 변경 관리 위험 점수 설정에 따라 위험 수준이 결정됩니다. 변경 관리자는 위험 점수에 기여하는 필드를 결정할 수 있습니다. 자세한 내용은 *IT Service Center 관리 설명서*의 [위험 점수 사용자 지정](#)을 참조하십시오.

## 변경 달력 관리

변경 달력을 사용하여 계획된 변경 이벤트를 구성하고 시각화할 수 있습니다.

### 변경 달력 보기

- 변경 달력을 보려면 IT Service Center 메뉴로 이동하여 **Change Calendar(변경 달력)**를 클릭합니다.
- 달력 보기에 포함된 이벤트 유형을 사용자 지정하려면 포함할 이벤트 유형을 선택합니다.

기본적으로 다음 이벤트 유형이 포함됩니다.

- 동결: 변경할 수 없는 예약된 시간입니다.
- 변경: 변경 사례에 첨부된 업데이트.
- 변경 기간: 변경이 허용되는 시간입니다.
- 중단: 시스템을 사용할 수 없는 예약된 시간입니다.

### 변경 달력에 이벤트 추가

변경 달력 관리자 액세스 변경 권한 세트가 있는 경우 변경 달력에 이벤트를 추가할 수 있습니다.

1. IT Service Center 메뉴로 이동하여 **Change Calendar(변경 달력)**를 클릭합니다.
2. 만들려는 이벤트 유형에 따라 **New Event(새 이벤트)**, **New Freeze(새 동결)** 또는 **New Change Window(새 변경 기간)**를 클릭합니다.

- 이벤트에 대한 날짜 및 시간 정보를 입력하고 **Save(저장)**를 클릭합니다.

## 변경 관리 규칙 구성

변경 관리자는 다음 시나리오에 대한 규칙을 작성할 수 있습니다.

- 변경 기간 규칙 - 이 규칙이 활성화되면 정의된 변경 기간 동안 변경이 이루어져야 합니다.
- 필드 일치 중복 규칙 - 정의된 필드의 경우 다른 변경 사례의 값에 대해 최대 일치 수를 허용합니다. 예를 들어, 하드웨어를 선택한 범주 필드에서 최대 3개의 변경 사항을 예약하도록 허용할 수 있습니다.
- 동결 규칙 - 이 규칙이 활성화되면 동결 기간 동안 변경을 예약할 수 없습니다.
- 중복 규칙 - 이 규칙이 활성화되면 변경 사례를 저장할 때 다른 변경과 겹치는 내용이 반환됩니다.

규칙을 사용하면 경고 또는 오류 반환을 선택하고 변경 사례가 생성되지 않도록 할 수 있습니다.

1. IT Service Center 메뉴로 이동하여 **Change Management Rules(변경 관리 규칙)**를 클릭합니다.
2. **New(새로 만들기)**를 클릭하고 만들려는 규칙 유형을 선택합니다.
3. 규칙에 대한 필수 필드를 입력합니다. 저장할 때 규칙을 활성화하려면 **Is Active(활성 여부)**를 선택합니다.
4. 변경 사항을 저장합니다. 규칙에 정의된 조건은 새로 생성된 변경 사례에 즉시 적용됩니다. 규칙을 비활성화해야 하는 경우 규칙을 편집하여 **Is Active(활성 여부)**를 선택 취소할 수 있습니다.

## 요청

요청은 액세스, 조언, 정보, 표준 변경 또는 문서화에 대한 사용자의 서비스 요청입니다. 이 요청은 IT 인프라의 장애와 관련이 없습니다.

### 요청 사례 소개

사용자 유형별로 생성됨: 직원

기본 사례 템플릿: 소프트웨어 설치, 소프트웨어 제거, 소프트웨어 업데이트

### 요청 생성

1. IT Service Center 홈페이지에서 **Cases(사례)** 탭을 클릭합니다. **New(새로 만들기)**를 클릭합니다.
2. **Request(요청)** case record type(사례 레코드 유형)을 선택합니다.
3. **Save(저장)**를 클릭합니다.

## 사례 업데이트

소유자, 레코드 유형을 변경하거나 사례를 에스컬레이션합니다.



## 사례 소유자 변경

1. 사례를 열거나 목록 보기에서 사례를 하나 이상 선택합니다. **Change Owner(소유자 변경)**을 클릭합니다.
2. 사례를 할당할 사람을 검색합니다.
3. 새 소유자에게 알림을 보내려면 **Send Notification Email(알림 이메일 전송)**을 선택합니다. **Submit(제출)**을 클릭합니다.

## 레코드 유형 변경

사례가 잘못된 레코드 유형으로 작성된 경우(예: 사용자가 실제로는 요청인 사고를 작성한 경우) 올바른 유형으로 업데이트할 수 있습니다.

1. 사례의 소유자를 업데이트하려면 을 클릭한 다음 **Change Record Type(레코드 유형 변경)**을 클릭합니다.
2. 새 레코드 유형을 선택하고 **Next(다음)**을 클릭합니다.
3. 사례를 편집합니다. 선택한 사례 유형에 따라 필수 필드를 업데이트하는 것이 필요할 수도 있습니다.

## 사례 에스컬레이션

사례를 다른 사용자 또는 대기열에 할당합니다.

1. 사례 내에서 **Activity(활동) > Escalation(에스컬레이션)** 탭을 클릭합니다.
2. **Escalated(에스컬레이션됨)**를 선택하고 **Escalation Reason(에스컬레이션 이유)**을 작성합니다.
3. **Case Owner(사례 소유자)**를 설정합니다.
4. **Save(저장)**을 클릭합니다. 사례가 에스컬레이션되면 **Transferred(전달됨)** 상태가 됩니다.

## 파일 첨부

1. 사례에서 **Attachments(첨부 파일)** 탭으로 이동합니다.
2. 파일을 추가하려면 **Upload Files(파일 업로드)**를 클릭하고 컴퓨터에서 문서를 선택합니다.

## 활동 추적

사례에 대한 활동을 추적하여 사례, 의견의 변경 사항 또는 사례 해결을 위해 취해진 조치를 확인합니다.

### 사례 활동 보기

사례 내에서 **Activity(활동)** 탭에서 이루어진 업데이트의 피드를 볼 수 있습니다.

### 사례에 대한 의견

**Activity(활동)** 탭의 **Post(게시)** 영역에 채팅 의견을 추가하여 사례에 대해 협업할 수 있습니다. 게시 및 채팅에 대한 자세한 내용은 [Salesforce 도움말: 게시 개요](#) 및 [Salesforce 도움말: @게시물 및 의견에서 사람 및 그룹 멘션](#)을 참조하십시오.

## 사례 업데이트 팔로우

사례가 업데이트되었을 때 이메일을 받으려면 **+ Follow(+ 팔로우)**를 클릭합니다.

## 관련 작업 추적

연결을 사용하여 사례와 연결된 인시던트, 주요 인시던트, 문제, 요청, 변경 또는 구성 항목 목록을 생성합니다.

사례들은 연결에 의해 서로 관련될 수 있습니다. 서로 다른 많은 사고들이 다른 사고, 단일 문제 등과 관련이 있을 수 있습니다.

기타 사례에 대한 사례와 구성 항목에 대한 사례 모두 다대다 관계입니다.

## 범위 세부 정보 확장

인시던트 및 주요 인시던트의 **Scope Details(범위 상세 정보)** 섹션에서 사례의 하위 인시던트, 영향을 받는 구성 항목(CI) 및 기간을 볼 수 있습니다. 링크를 클릭하여 세부 정보를 볼 수 있습니다.

Case  
Major Incident Case

[+ Follow](#) [Edit](#) [Change Owner](#) [Clone](#) [▼](#)

|             |                  |                  |          |             |          |
|-------------|------------------|------------------|----------|-------------|----------|
| Case Number | Case Record Type | Service Provider | Category | Subcategory | Priority |
| 00001031    | Major Incident   | IT               |          |             | Low      |

New

In Progress

Resolved

Review & Postmort...

Closed

✓ Mark Status as Complete

▼ Scope Details

Scope

Child Incidents

1

[View All](#)

Affected CIs

1

[View All](#)

Duration

00:11:43:47

영향을 받는 CI에는 사례에 직접 연결된 구성 항목이 포함됩니다.

## 태스크 추가

태스크를 추가하여 사례와 관련된 개별 작업 항목을 추적할 수 있습니다.

- 이 경우 **Attachments(첨부 파일)**를 클릭합니다. **Open Activities(활동 열기)** 섹션에서 **New Task(새 작업)**를 클릭합니다.
- 설명, 상태, 담당자 및 우선 순위를 포함하여 태스크에 대한 상세 정보를 추가합니다. 변경 사항을 저장합니다.
- 사례와 관련된 모든 미완료 태스크가 **Open Activities(미완료 활동)** 섹션에 표시됩니다. 태스크를 완료하면 **Activity History(활동 이력)** 섹션으로 이동합니다.

## 연결 추가

**Associations(연결)** 탭에서 연결을 추가할 범주에서 **Add(추가)**를 클릭합니다.

© 2021 Tanium Inc. All Rights Reserved

페이지 24

## 연결 제거

관련 사례, 문제, 요청, 변경 또는 자산 옆에 있는 아래쪽 화살표▼를 클릭하고 **Remove(제거)**를 선택합니다.

## 사례 해결

사례에 대한 작업이 완료되면 사례를 해결합니다.

최종 사용자를 대신하여 사고를 작성하는 경우 티켓을 해결하고 닫아야 합니다. 최종 사용자는 자신이 연 티켓만 해결하고 닫을 수 있습니다.

1. 사례 내에서 **Resolution Information(해결 정보)** 섹션으로 이동합니다.
2. **Resolution Type(해결 유형)**을 선택하고 해결에 대한 세부 정보를 제공하고 변경 사항을 저장합니다.
3. 사례의 상태 표시줄에서 **Resolved(해결됨)**을 클릭한 다음 **Mark as Current Status(현재 상태로 표시)**를 클릭합니다.

**Resolved(해결됨)** 상태에 있는 사례는 7일 후 자동으로 **Closed(종결됨)** 상태로 이동됩니다. 종결된 케이스는 편집하거나 다시 열 수 없습니다.

### 사례 및 모든 관련 사례 종료

1. 사례를 **Closed(종료됨)** 상태로 변경합니다. 상태 섹션에서 **Closed(종료됨)**을 클릭한 다음 **Set as Current Status(현재 상태로 설정)**를 클릭합니다.
2. 사례에 관련 레코드가 있는 경우 목록을 검토하고 사례를 닫을 수 있습니다. **Close Record(s)(레코드 닫기)**를 선택하고 **OK(확인)**를 클릭합니다.

# 구성 항목 관리

사례와 연결된 컴퓨터에 대한 세부 정보를 봅니다.

최종 사용자가 티켓을 열면, 사용자 이름이 티켓의 일부로 저장되고 관련 컴퓨터 정보가 검색됩니다. 그런 다음 IT 에이전트로서 직접 IT Service Center 사용자 인터페이스에서 사용자의 컴퓨터에 대한 정보를 얻고 조치를 취할 수 있습니다.

IT Service Center에서 최종 사용자의 컴퓨터에 대해 보는 데이터는 Tanium의 구성 관리 데이터베이스(CMDB)에서 실시간으로 제공됩니다. 이 기능은 각 엔드포인트에서 실행 중인 Tanium Client 소프트웨어에 의해 활성화됩니다. 이 클라이언트들은 컴퓨터 이름 및 하드웨어 정보, 현재 상태, 소프트웨어 및 성능 통계를 비롯한 정보를 Tanium as a Service(TaaS)에 반환합니다. 이 정보는 IT Service Center에 자산으로 저장됩니다. 최종 사용자가 컴퓨터를 끄면 마지막으로 알려진 상태의 자산에 대한 정보를 볼 수 있습니다.

IT Service Center에서 자산의 세부 정보를 편집하면 다음 번에 데이터가 새로 고침될 때 편집한 내용이 Tanium의 새 데이터로 대체될 가능성이 큼니다. 마찬가지로, 자산을 삭제했지만 Tanium에 여전히 존재한다면 다음 번에 데이터 가져오기를 하면 해당 자산 항목이 다시 생성됩니다.

## 사례에서 기본 CI 세부 정보 보기

사례에 연결된 관련 컴퓨터에 대한 세부 정보를 봅니다.

1. IT Service Center 메뉴에서 **Cases(사례)**로 이동하여 Cases(사례)를 클릭합니다.
2. **Primay(기본) CI Details(세부 정보)**를 확장합니다. 컴퓨터 정보, 하드웨어 세부 정보, 접속 상태 및 CPU, 메모리, 디스크 공간을 비롯한 상태 정보를 검토합니다.
3. Tanium의 최신 상태로 정보를 새로 고침하려면  Data Last Updated(마지막으로 업데이트된 데이터) 옆에 있는 **Refresh(새로 고침)**을 클릭합니다.

## 모든 자산 보기

1. 모든 자산 목록을 보려면 IT Service Center 메뉴로 이동하여 **Assets(자산)**을 선택합니다.
2. 기본적으로 목록에는 최근에 본 자산 목록이 표시됩니다. 모든 자산 목록을 표시하려면 을 클릭하고 **All Assets(모든 자산)**을 선택합니다.
3. 세부 정보를 보려면 자산 이름을 클릭합니다. 자산과 관련된 모든 사례를 보려면 **Related(관련)** 탭을 클릭합니다.

# 성능 관리

자산에서 실행되고 있는 프로세스 및 서비스를 비롯한 자산의 상태를 확인합니다. 프로세스를 강제로 종료하거나, 시스템 서비스를 시작 또는 중지하거나, 컴퓨터를 완전히 다시 시작합니다.

IPv4 주소가 있는 끝점에만 직접 연결할 수 있습니다.

## 상태 이벤트 검토

경우에 따라 **Primary(기본) CI Details(세부 정보)**를 클릭한 다음 **Health Events(상태 이벤트)** 탭을 클릭하여 자산에 대해 발생한 성능 이벤트를 검토합니다.

다음 표에는 Tanium에서 이벤트를 트리거하는 이벤트 유형 및 기본 조건이 요약되어 있습니다. 이러한 이벤트 트리거를 사용자 지정하려면 Tanium as a Service 인스턴스의 Tanium 성능 모듈에서 프로필을 구성하십시오. [Tanium Performance 사용 설명서: 프로필 구성](#)을 참조하십시오.

| 이벤트 유형     | 관련 규칙                                                                                                                                                                                                                         |
|------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| CPU        | 다음 조건 중 하나라도 해당되면 이벤트가 트리거됩니다. <ul style="list-style-type: none"><li>(Windows, Mac, Linux) CPU 사용률 &gt; 90% 및 커널 시간 &gt; 40%</li><li>(Windows) DPC 시간 &gt; 20%</li><li>(Mac, Linux) 로드 평균 [15m] &gt; CPU 코어 수 x 0.9</li></ul> |
| 사용 가능한 메모리 | (모든 OS - 최소 10분 동안) <ul style="list-style-type: none"><li>사용 가능한 메모리 &lt; 250MB</li><li>사용 가능한 메모리 &lt; 10%</li></ul>                                                                                                         |
| 디스크 용량     | (모든 OS) <ul style="list-style-type: none"><li>디스크 용량 &lt; 500MB</li><li>디스크 용량 &lt; 10%</li></ul>                                                                                                                             |
| 디스크 지연     | (모든 OS - 최소 10분 동안) <ul style="list-style-type: none"><li>읽기 지연 &lt; 250ms</li><li>쓰기 지연 &lt; 10%</li></ul>                                                                                                                   |
| 애플리케이션 충돌  | (Windows) 애플리케이션 충돌 발생                                                                                                                                                                                                        |
| 시스템 충돌     | (Windows) 시스템 충돌 발생                                                                                                                                                                                                           |

## 운영 체제 다시 시작

사례를 해결하기 위해 운영 체제를 다시 시작해야 하는 경우 IT Service Center에서 다시 시작할 수 있습니다.

1. 이 경우 **Primary(기본) CI Details(세부 정보)** 탭을 클릭한 다음 **Activity(활동)**를 클릭합니다.
2. 컴퓨터의 운영 체제를 다시 시작하려면 **Restart Asset(자산 다시 시작)**을 클릭합니다.

## 프로세스 종료

프로세스가 CPU 또는 메모리를 너무 많이 사용하는 경우, 성능 문제를 해결하기 위해 프로세스를 종료하는 것을 고려해 볼 수 있습니다.

프로세스 중지 기능을 테스트하려면 엔드포인트에서 테스트 프로세스를 시작합니다.

1. 이 경우 **Primary(기본) CI Details(세부 정보)** 탭을 클릭한 다음 **Activity(활동)**를 클릭합니다. 활성 프로세스 목록을 검토합니다.
2. **CPU** 또는 **Memory(메모리)** 열을 클릭하여 활성 프로세스 목록을 정렬합니다.
3. 개별 프로세스를 중지합니다. 프로세스 또는 서비스를 중지하도록 요청하려면 해당 행에서 ▼(을)를 클릭하고 **Terminate Process(프로세스 종료)**를 선택합니다. 프로세스를 강제로 중지하려면 **Force Terminate Process(프로세스 강제 종료)**를 선택합니다.

## 시스템 서비스 관리

문제를 해결하기 위해 시스템 서비스를 시작, 중지 또는 다시 시작할 수 있습니다.

1. 이 경우 **Primary(기본) CI Details(세부 정보)** 탭을 클릭한 다음 **Activity(활동)**를 클릭합니다. 시스템 서비스 목록을 검토합니다.
2. 서비스를 중지, 다시 시작 또는 시작합니다. 해당 행에서 ▼(을)를 클릭하고 수행할 조치를 서비스에서 선택합니다.

# 소프트웨어 배포

컴퓨터에 있는 소프트웨어가 최신 버전인지, 업데이트 또는 제거해야 할 필요가 있는지 확인할 수 있습니다. 몇 번의 클릭만으로 소프트웨어를 설치, 업데이트 또는 제거하는 작업을 배포할 수 있습니다.

## 오래된 소프트웨어 관리

업데이트가 필요한 소프트웨어의 자산을 확인하고 소프트웨어 업데이트를 배포합니다.

1. 사례 내에서 **Primary CI Details(기본 CI 세부 정보)** 탭을 클릭한 다음 **Software(소프트웨어)**를 클릭합니다.
2. **Manage Out of Date Software(오래된 소프트웨어 관리)**를 클릭하고 사용 가능한 소프트웨어 업데이트 목록을 검토합니다. 설치할 업데이트 제목을 선택합니다. **Next(다음)**을 클릭합니다.
3. 업데이트를 실행한 후 엔드포인트를 다시 시작할지 여부를 선택하고 **Deploy(배포)**를 클릭합니다.
4. 사례에서 **Feed(피드)** 탭을 클릭하여 배포 활동 목록을 검토합니다.

## 새 소프트웨어 설치

자산에 새 소프트웨어를 설치합니다.

1. 사례 내에서 **Primary CI Details(기본 CI 세부 정보)**를 클릭한 다음 **Software(소프트웨어)**를 클릭합니다.
2. **Install New Software(새 소프트웨어 설치)**를 클릭하고 Tanium 응용 프로그램 카탈로그에서 사용 가능한 소프트웨어 목록을 검토합니다. 설치할 소프트웨어 제목을 선택합니다. **Next(다음)**을 클릭합니다.
3. 업데이트를 실행한 후 엔드포인트를 다시 시작할지 여부를 선택하고 **Deploy(배포)**를 클릭합니다.
4. 사례에서 **Feed(피드)** 탭을 클릭하여 배포 활동 목록을 검토합니다.

## 소프트웨어 제거

자산에서 소프트웨어를 제거합니다.

1. 사례 내에서 **Primary CI Details(기본 CI 세부 정보)** 탭을 클릭한 다음 **Software(소프트웨어)**를 클릭합니다.
2. **Remove Software(소프트웨어 제거)**를 클릭하고 엔드포인트에서 제거할 수 있는 사용 가능한 소프트웨어 목록을 검토합니다. 제거할 소프트웨어 제목을 선택합니다. **Next(다음)**을 클릭합니다.
3. 업데이트를 실행한 후 엔드포인트를 다시 시작할지 여부를 선택하고 **Deploy(배포)**를 클릭합니다.
4. 사례에서 **Feed(피드)** 탭을 클릭하여 배포 활동 목록을 검토합니다.

# 흐름으로 IT Service Center 자동화

흐름을 사용하여 일련의 조건에 따라 패키지 또는 소프트웨어 배포와 같은 특정 IT 작업을 자동화합니다.

## 기본 흐름

다음 흐름은 기본적으로 IT Service Center에 포함되어 있습니다. Setup(설정)에서 흐름을 편집하려면 Quick Find(빠른 찾기) 상자에 flow(흐름)을 입력한 다음 Flows(흐름)을 선택합니다.

### ITSC - 사례 자동 종료

오전 12시에 트리거된 작업이 지난 7일 동안 해결된 모든 사고 및 요청을 종결합니다.

### ITSC - 사례 알림

관련 인시던트 사례에 대해 사용자에게 알리는 이메일을 보내는 문제 사례에서 상태가 변경되는 경우 트리거되는 작업입니다.

### ITSC - 사례 소유자 변경됨

사고 또는 요청 사례 레코드가 저장될 때 트리거된 작업입니다. 사례의 소유자가 변경된 경우 해당 작업은 사례의 상태를 Transferred(전달됨)으로 설정합니다.

### ITSC - 변경 승인

변경 사례 레코드가 저장되고 승인을 위해 제출된 후 실행되는 트리거된 작업입니다.

### ITSC - 사례를 알려진 오류로 설정

문제 사례의 상태를 Known Problem(알려진 문제)으로 변경하는 알려진 오류가 생성될 경우 트리거되는 작업입니다.

### ITSC - 의견 공유

해결된 인시던트의 설명을 연결된 인시던트로 복사하는 인시던트 상태가 인시던트가 해결됨으로 변경되는 경우 트리거되는 작업입니다.

## 흐름 작업

IT Service Center가 설치되어 있으면 다음과 같은 흐름 작업으로 흐름을 만들 수 있습니다.

### 현재 피드를 관련 사례로 복사

채팅 피드 의견을 관련 사례로 복사합니다.

### 사용자별 기본 자산 찾기

지정된 이메일 주소를 주 사용자로 나열하는 자산 및 기본 정보 목록을 반환합니다.



## 배포 패키지

Tanium 패키지를 자산에 배포합니다. 이 패키지에는 일반적으로 Tanium 작업으로 자산에서 실행되는 스크립트 및 파일 세트가 들어 있습니다.

## 소프트웨어 배포 관리

지정된 자산에 소프트웨어 패키지를 설치, 업데이트 또는 제거합니다.

## 자산 정보 쿼리

선택한 자산의 필드 값을 반환합니다.

## 적용 가능한 소프트웨어 찾기

선택한 자산 세트에 사용할 수 있는 소프트웨어 업데이트를 결정합니다.

## 관련 사례 소유자에게 이메일 전송

관련 사례의 소유자에게 이메일을 보냅니다.

# IT Service Center 흐름 생성

1. Setup(설정)에서 **Process Automation(프로세스 자동화) > Flows(흐름) > New Flow(새 흐름)**으로 이동합니다
2. 흐름에 사용할 트리거 유형을 선택합니다. 테스트 목적으로 **Autolaunched Flow (No Trigger)(자동 실행된 흐름)(트리거 없음)**을 선택합니다.
3. 작업을 흐름으로 끌어옵니다. 사용 가능한 작업을 보려면 **IT Service Center**를 클릭합니다.

## 추가 정보

[비즈니스 프로세스 자동화: 흐름](#)

# IT Service Center 지표 극대화

다음 표에는 지표가 목표를 충족하지 못할 수 있는 이유에 기여하는 요인과 취할 수 있는 시정 조치가 나와 있습니다.

## 평균 해결 시간(MTTR)

사례 소유자의 평균 해결 시간은 IT Service Center에 보고서로 포함되어 있습니다. IT Service Center 메뉴에서 **Reports(보고서)** > **ITSC - Mean Time to Resolution(평균 해결 시간)**을 클릭합니다

| 기여 요인           | 시정 조치                                                                                                                                                                                                                            |
|-----------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 심각도가 캡처되지 않음    | <ul style="list-style-type: none"><li>프로그램의 전반적인 성공에 대한 가장 완전한 그림을 위해 심각도를 캡처하고 모든 티켓을 종합적으로 고려합니다.</li><li>ITSM 프로그램이 수행되고 있는 방식에 대해 보다 구체적인 인사이트를 얻기 위해 MTTR을 심각도별로 구분합니다.</li></ul>                                           |
| 중대 사고 프로세스 없음   | <p>중대 사고는 조직 전체에 영향을 미치는 주요 현장 또는 인프라에 영향을 미칩니다.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>IT Service Center에 중대 사고를 알리고 중대 사고를 별도의 지표로 추적합니다. 별도의 지표로 추적하지 않을 경우, 중대 사고는 조직에 중대한 영향을 미치지 않을 정도의 기타 사고와 동일한 버킷에 포함됩니다.</li></ul> |
| 불분명한 목표 조정      | <p>모든 주요 IT 이해 관계자가 이해할 수 있는 명확한 목표를 설정하면 공동의 목적 의식을 확립하는 데 도움이 됩니다. 전략적 계획은 ITSM 프로그램의 성공에 중요한데, 방법 뒤에 가려져 있는 이유를 제공하기 때문입니다. 조직이 MTTR을 관리하고자 한다면 이것이 왜 중요한 목표이고 조직에 어떻게 도움이 될 것인지 이해하는 것이 중요합니다.</p>                           |
| 소유권 구조가 명확하지 않음 | <ul style="list-style-type: none"><li>RACI 차트를 생성합니다.</li><li>이해관계자들이 MTTR 추적과 감소를 책임지는 명확한 커뮤니케이션을 확립합니다.</li></ul>                                                                                                             |

## SLA 준수율

| 기여 요인  | 시정 조치                                                                                                                                                                         |
|--------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| SLA 없음 | <ul style="list-style-type: none"><li>IT와 비즈니스 이해관계자 간에 공식적인 서비스 수준 목표(SLO)를 설정합니다.</li><li>SLO 준수 여부를 측정합니다.</li><li>IT 및 비즈니스 이해관계자 모두가 동의할 수 있는 SLA에 SLO를 수립합니다.</li></ul> |

| 기여 요인                   | 시정 조치                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| SLA가 너무 광범위함            | <p>광범위한 SLA는 ITSM 프로그램의 성공에 대해 왜곡된 그림을 만들 수 있습니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>수행되고 있는 작업의 심각도, 영향, 유형을 고려하는 SLA를 설정합니다.</li> <li>보다 세분화된 보고 및 직원 경험에 대한 목표 조정을 위해 프로세스 변동 및 조직의 필요에 따라 개별 팀에 대한 SLA를 맞춤화합니다.</li> </ul>                                               |
| SLA가 시행되지 않음/<br>시행 가능함 | <p>준수 여부를 결정하고 비준수를 해결하는 메커니즘이 없는 상태에서는 SLA 준수율이 변경 또는 개선의 여지가 없는 지표가 될 수 있습니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>모든 주요 이해 관계자들과 정기적인 SLA 검토를 수립합니다. 현재 요건 및 진행 중인 요건과 목표에 대한 준수 사항을 논의합니다.</li> <li>목표를 달성할 수 있는지 확인하고 ITSM의 현재 상태를 반영하기 위해 지표를 검토, 개정 및 개선합니다.</li> </ul> |

## 티켓 자동 해결됨

| 기여 요인               | 시정 조치                                                                                                                                                                                                |
|---------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 명확하지 않은 책임 부서       | <ul style="list-style-type: none"> <li>올바른 그룹에 의해 적절한 조치가 취해질 수 있도록 RACI 차트와 적절한 교육에 대해 합의합니다. 서비스 데스크와 개별적인 해당 담당팀에 엔드포인트에 취할 다양한 조치가 배정될 수 있습니다. <a href="#">RACI 차트 페이지10</a>을 참고하십시오.</li> </ul> |
| 자동 조치를 취할 때 위험이 관찰됨 | <ul style="list-style-type: none"> <li>사고 티켓에서 엔드포인트에 이루어진 변경 사항을 기록합니다.</li> </ul>                                                                                                                  |
| 강력한 변경 관리의 부족       | <ul style="list-style-type: none"> <li>기록이 없는 상태에서 변경되지 않도록 변경 관리 프로세스에서 작업을 시작합니다.</li> </ul>                                                                                                       |
| 감사 요건               | <ul style="list-style-type: none"> <li>감사 요건을 결정하고 적절한 정보를 포착하는 IT Service Center 업무 프로세스를 구축합니다.</li> </ul>                                                                                         |

## 티켓에서 취한 조치

| 기여 요인          | 시정 조치                                                                                                                                                                                                                                      |
|----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 명확하지 않은 책임 부서  | <ul style="list-style-type: none"> <li>올바른 그룹에 의해 적절한 조치가 취해질 수 있도록 RACI 차트와 적절한 교육에 대해 합의합니다. 서비스 데스크와 개별적인 해당 담당팀에 엔드포인트에 취할 다양한 조치가 배정될 수 있습니다. <a href="#">RACI 차트 페이지10</a>을 참고하십시오.</li> </ul>                                       |
| 부정적인 영향에 대한 우려 | <ul style="list-style-type: none"> <li>선택한 조치가 엔드포인트에 부정적인 영향을 일으키지 않는다는 것을 확인하기 위해 업무 프로세스에 확인 단계를 구축합니다.</li> <li>Tanium 기능을 사용하여 부정적인 영향을 미치게 되는 변경 사항을 롤백합니다. 변경 사항은 기록되고 조사됩니다. 이를 통해 위험을 최소화하고 필요한 경우 롤백을 위한 메커니즘을 제공합니다.</li> </ul> |

| 기여 요인             | 시정 조치                                                                                                                                         |
|-------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 강력한 변경 관리의 부족     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 사고 티켓에서 엔드포인트에 이루어진 변경 사항을 기록합니다.</li> <li>• 기록이 없는 상태에서 변경되지 않도록 변경 관리 프로세스에서 작업을 시작합니다.</li> </ul> |
| CMDB/자산 데이터베이스 없음 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• CMDB 또는 자산 데이터베이스가 없는 상태에서 정보를 보존하기 위해 취해진 조치와 영향을 받는 엔드포인트를 파악하는 티켓을 작성합니다.</li> </ul>              |
| 감사 요건             | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 감사 요건을 결정하고 적절한 정보를 포착하는 IT Service Center 업무 프로세스를 구축합니다.</li> </ul>                                |

# IT Service Center Handleiding voor beheer

Versie 1.17.0

01, september, 2021

*De informatie in dit document kan zonder voorafgaande kennisgeving worden gewijzigd. Verder wordt de informatie in dit document verstrekt “zoals het is” en wordt deze geacht nauwkeurig te zijn, maar wordt gepresenteerd zonder enige garantie van welke aard dan ook, expliciet of impliciet, behalve zoals bepaald in de verkoopvoorwaarden voor klanten van Tanium. Tenzij anders bepaald, aanvaardt Tanium geen enkele aansprakelijkheid en is Tanium of zijn leverancier in geen geval aansprakelijk voor enige indirecte, speciale, gevolg- of incidentele schade, inclusief maar niet beperkt tot winstderving of verlies van of schade aan gegevens die voortvloeien uit het gebruik of het onvermogen om dit document te gebruiken, zelfs als Tanium Inc. op de hoogte is gesteld van de mogelijkheid van dergelijke schade.*

*Alle IP-adressen die in dit document worden gebruikt, zijn niet bedoeld als werkelijke adressen. Voorbeelden, uitvoer van opdrachtweergave, netwerktopologiediagrammen en andere afbeeldingen in dit document worden alleen ter illustratie getoond. Elk gebruik van werkelijke IP-adressen in illustratieve inhoud is onbedoeld en toevallig.*

*Ga naar <https://docs.tanium.com> voor de meest recente productdocumentatie van Tanium.*

*Deze documentatie kan toegang bieden tot of informatie verschaffen over inhoud, producten (inclusief hardware en software) en diensten geleverd door derden (“Producten van derden”). Met betrekking tot dergelijke Items van derden zijn Tanium Inc. en haar gelieerde ondernemingen (i) niet verantwoordelijk voor dergelijke items, en wijzen zij uitdrukkelijk alle garanties en aansprakelijkheid van welke aard dan ook met betrekking tot dergelijke Items van derden af en (ii) zijn niet verantwoordelijk voor enig verlies, kosten of schade opgelopen als gevolg van uw toegang tot of gebruik van dergelijke Items van derden, tenzij uitdrukkelijk anders bepaald in een toepasselijke overeenkomst tussen u en Tanium.*

*Verder vereist of overweegt deze documentatie niet het gebruik of de combinatie van Tanium-producten met bepaalde Items van derden en Tanium noch haar gelieerde ondernemingen zijn verantwoordelijk voor enige inbreuk op intellectuele eigendomsrechten die door een dergelijke combinatie wordt veroorzaakt. U bent zelf verantwoordelijk voor het bepalen of een combinatie van artikelen van derden met Tanium-producten gepast is en geen inbreuk zal veroorzaken op intellectuele eigendomsrechten van derden, en niet Tanium.*

*Tanium zet zich in voor de hoogste toegankelijkheidsnormen om interactie met Tanium-software intuïtiever te maken en de tijd tot succes te versnellen. Om hoge toegankelijkheidsstandaarden te garanderen, voldoet Tanium aan de Amerikaanse federale regelgeving - met name Sectie 508 van de Rehabilitation Act van 1998. In de loop van de productontwikkeling hebben we jarenlang beoordelingen van de toegankelijkheid van derden uitgevoerd en in september 2019 is een uitgebreide audit uitgevoerd ten opzichte van de normen van WCAG 2.1 / VPAT 2.3 voor alle belangrijke productmodules. Tanium kan elke VPAT-rapportage per module beschikbaar stellen als onderdeel van een groter oplossingsplanningsproces voor elke klant of prospect.*

*Naarmate nieuwe producten en functies continu worden geleverd, zal Tanium testen uitvoeren om mogelijke hiaten te identificeren in overeenstemming met toegankelijkheidsrichtlijnen. Tanium zet zich in om eventuele hiaten, voor zover haalbaar, snel aan te pakken, gezien de ernst van het probleem en de reikwijdte van de veranderingen. Deze doelstellingen worden meegenomen in het lopende leveringsschema van functies en releases met onze bestaande middelen.*

*Tanium verwelkomt de inbreng van u als klant bij het toegankelijk maken van oplossingen op basis van uw Tanium-modules en vereisten voor ondersteunende technologie. Toegankelijkheidsvereisten zijn belangrijk voor de Tanium-klantengemeenschap en we geven deze conformiteitsinspanningen als onderdeel van onze algemene productroadmap hoge prioriteit. Tanium biedt transparantie over de vooruitgang en mijlpalen en verwelkomt alle verdere vragen en discussies over dit werk. Neem voor verdere vragen contact op met uw verkoopvertegenwoordiger, stuur een e-mail naar Tanium Support op [support@tanium.com](mailto:support@tanium.com), of stuur een e-mail naar [accessibility@tanium.com](mailto:accessibility@tanium.com).*

*Tanium is een handelsmerk van Tanium, Inc. in de VS en andere landen. De genoemde handelsmerken van derden zijn het eigendom van hun respectieve eigenaren.*

*© 2021 Tanium Inc. Alle rechten voorbehouden.*

# Inhoudsopgave

---

|                                                                   |           |
|-------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>Over deze documentatie</b>                                     | <b>9</b>  |
| <b>Overzicht IT Service Center</b>                                | <b>10</b> |
| Casussen beheren en actie ondernemen                              | 10        |
| Realtime gegevens van bedrijfsmiddelen beheren in CMDB            | 10        |
| Configuratie-items                                                | 10        |
| Klassen van configuratie-items                                    | 11        |
| Tanium als een service                                            | 11        |
| Overzicht Work.com                                                | 11        |
| Over Employee Workspace                                           | 11        |
| Meer informatie                                                   | 11        |
| Over Employee Concierge                                           | 12        |
| Meer informatie                                                   | 12        |
| Ondersteunde talen                                                | 12        |
| <b>Succes hebben met IT Service Center</b>                        | <b>13</b> |
| Stap 1: Organisatorische effectiviteit verkrijgen                 | 13        |
| Stap 2: Identiteitsprovider voor Tanium as a Service configureren | 13        |
| Stap 3: TaaS-platforminstellingen configureren                    | 14        |
| Stap 4: Uitzonderingen voor clientbeveiliging configureren        | 14        |
| Stap 5: Tanium-client gebruiken                                   | 14        |
| Stap 6: Gebruikersgroep configureren in Tanium                    | 14        |
| Stap 7: IT Service Center installeren                             | 14        |
| Stap 8: IT Service Center verbinden met Tanium as a Service       | 14        |
| Stap 9: Gebruikers en rechten configureren in Salesforce          | 14        |
| Stap 10: Salesforce-configuraties bijwerken                       | 15        |
| Stap 11: IT Service Center beheren                                | 15        |
| <b>Tanium configureren voor IT Service Center</b>                 | <b>16</b> |
| Voorwaarden                                                       | 16        |



---

|                                                                                         |           |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| SAML -identiteitsprovider voor Tanium as a Service configureren .....                   | 16        |
| Meer informatie .....                                                                   | 16        |
| Platforminstellingen configureren in TaaS .....                                         | 16        |
| Uitzonderingen voor clientbeveiliging configureren .....                                | 17        |
| Tanium-client gebruiken .....                                                           | 17        |
| Meer informatie .....                                                                   | 18        |
| Gebruikersgroep IT Service Center configureren .....                                    | 18        |
| Meer informatie .....                                                                   | 18        |
| Tanium-rechten configureren .....                                                       | 18        |
| Ontwikkel- en QA-instanties voor IT Service Center configureren .....                   | 19        |
| <b>IT Service Center installeren .....</b>                                              | <b>20</b> |
| Vereiste edities .....                                                                  | 20        |
| Gebruikersrechten .....                                                                 | 20        |
| Voordat u begint .....                                                                  | 20        |
| Het IT Service Center-pakket installeren .....                                          | 21        |
| De installatie en automatische configuratie van het IT Service Center controleren ..... | 23        |
| <b>IT Service Center upgraden .....</b>                                                 | <b>25</b> |
| Voordat u begint .....                                                                  | 25        |
| IT Service Center installeren .....                                                     | 25        |
| Tanium as a Service (TaaS) upgraden .....                                               | 25        |
| Configuraties bijwerken van 1.6 naar 1.17 .....                                         | 25        |
| Pagina-indeling van casus Incidentaanvraag bijwerken .....                              | 25        |
| Pagina-indeling van casus Wijziging bijwerken .....                                     | 26        |
| Pagina-indeling van casus Probleem bijwerken .....                                      | 26        |
| Validatieregel Status_Closed (Status_Gesloten) uitschakelen .....                       | 27        |
| Casusstatus wijziging bijwerken .....                                                   | 27        |
| Gebruikersrechten controleren en toewijzen .....                                        | 27        |
| <b>Maak verbinding met Tanium as a Service .....</b>                                    | <b>28</b> |
| TaaS toevoegen als een externe locatie .....                                            | 28        |
| Verbinding maken met TaaS vanuit Salesforce .....                                       | 28        |

---

---

|                                                                                                    |           |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| Authenticatie van de servicegebruiker .....                                                        | 28        |
| Huidige gebruiker verifiëren .....                                                                 | 29        |
| Tanium-gegevenssynchronisatie configureren .....                                                   | 29        |
| CMDB-gegevenssynchronisatie configureren .....                                                     | 30        |
| <b>Salesforce configureren voor IT Service Center .....</b>                                        | <b>31</b> |
| Rechten voor IT Service Center toewijzen .....                                                     | 31        |
| Maak kennis met de medewerkers van het IT Service Center .....                                     | 31        |
| Gebruikers van IT Service Center toevoegen .....                                                   | 31        |
| Standaardprofielen bijwerken .....                                                                 | 32        |
| Rechtensets bijwerken .....                                                                        | 32        |
| Gebruikersrechten aanmaken en toewijzen in Salesforce .....                                        | 32        |
| IT Service Center-rechtensets .....                                                                | 35        |
| Rechtensetgroep IT Service Center .....                                                            | 36        |
| Gebruiker IT Service Center .....                                                                  | 36        |
| Beheerder IT Service Center .....                                                                  | 36        |
| Config-beheerder IT Service Center .....                                                           | 36        |
| Salesforce-configuraties bijwerken .....                                                           | 37        |
| Recordtypen toewijzen aan pagina's met Lightning-records voor casussen .....                       | 37        |
| Pagina's met Lightning-records voor casussen bewerken om aangepaste CI-details toe te voegen ..... | 37        |
| Snelle acties aan casuspagina's toevoegen om bekende fouten en servicekennis te maken .....        | 38        |
| Knoppen aan casuspagina's toevoegen om bekende fouten en servicekennis te maken .....              | 39        |
| Indeling van pagina Asset (Bedrijfsmiddel) aanpassen .....                                         | 39        |
| Knoppen verwijderen uit pagina-indeling Asset (Bedrijfsmiddel) .....                               | 39        |
| Knop Nieuw configuratie-item toevoegen aan pagina met lijstweergave Asset (Bedrijfsmiddel) .....   | 40        |
| Knop New Configuration Item (Nieuw configuratie-item) toevoegen aan zoekindeling Asset .....       | 40        |
| Incidentticketcategorie aanmaken voor werknemersconciërge .....                                    | 40        |
| Keuzelijstwaarden ticketcategorie toevoegen .....                                                  | 40        |
| Een snelle actie toevoegen aan het contactobject .....                                             | 41        |
| Voeg het aangepaste metadatatype toe voor de categorie Incidentticket .....                        | 41        |
| E-mail instellen voor automatisch aanmaken van tickets .....                                       | 41        |

---

---

|                                                                                       |           |
|---------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| Aangepaste Apex-klasse instellen .....                                                | 42        |
| Een e-mailservice aanmaken .....                                                      | 42        |
| E-mailadres instellen .....                                                           | 42        |
| Meer informatie .....                                                                 | 42        |
| Maak publicatiewerkstromen voor bekende fouten en servicekennis .....                 | 42        |
| (Optioneel) Mijlpalen, wachtrijen, toewijzingsregels en goedkeuringen aanpassen ..... | 43        |
| <b>IT Service Center beheren .....</b>                                                | <b>45</b> |
| Dashboard van IT-medewerker weergeven en aanpassen .....                              | 45        |
| Dashboard van IT-medewerker weergeven .....                                           | 45        |
| Dashboard voor IT-medewerker aanpassen .....                                          | 45        |
| Instellingen voor wijzigingsbeheer bijwerken .....                                    | 45        |
| Gebruikersrechten .....                                                               | 46        |
| Wijzigingskalender aanpassen .....                                                    | 46        |
| Risicoscores aanpassen .....                                                          | 46        |
| CMDB-configuratie-items beheren .....                                                 | 48        |
| Gebruikersrechten .....                                                               | 48        |
| Configuratie-items bekijken .....                                                     | 48        |
| Klassen van configuratie-items bekijken .....                                         | 48        |
| Aangepaste configuratie-items maken .....                                             | 48        |
| (Optional) Casussjablonen wijzigen .....                                              | 49        |
| Standaardsjablonen aanpassen .....                                                    | 49        |
| Aangepaste casussjablonen maken .....                                                 | 49        |
| Standaardsjablonen instellen .....                                                    | 50        |
| (Optional) Associaties configureren .....                                             | 50        |
| Automatiseer het IT Service Center met stromen .....                                  | 50        |
| Standaardstromen .....                                                                | 50        |
| Stroomacties .....                                                                    | 51        |
| Een IT Service Center-stroom aanmaken .....                                           | 52        |
| Meer informatie .....                                                                 | 52        |
| Logboekberichten bekijken .....                                                       | 52        |

---

---

|                                          |           |
|------------------------------------------|-----------|
| Logboekregistratie configureren .....    | 52        |
| Casusacties bekijken .....               | 52        |
| Logboekopnamen bekijken .....            | 53        |
| Voorbeeld .....                          | 53        |
| <b>Verwijzing: Casusindelingen .....</b> | <b>54</b> |
| Incident .....                           | 54        |
| Ernstig incident .....                   | 55        |
| Wijziging .....                          | 56        |
| Probleem .....                           | 57        |

# Over deze documentatie

Dit document is voor versie 1.17.0.

Om de beheer- en gebruikershandleidingen van IT Service Center te downloaden, raadpleegt u [Documentatie IT Service Center](#).

# Overzicht IT Service Center

Met het IT Service Center kunt u IT-ondersteuningsactiviteiten stroomlijnen door IT-ticketing en taken op één locatie samen te voegen.

|                                                                  |
|------------------------------------------------------------------|
| Beschikbaar in: Lightning Experience                             |
| Beschikbaar in: <b>Enterprise</b> - en <b>Unlimited</b> -edities |
| IT Service Center is beschikbaar als een add-onlicentie.         |

## Casussen beheren en actie ondernemen

IT-medewerkers kunnen ondersteuningstickets sneller oplossen door veelvoorkomende acties uit te voeren zonder het IT Service Center te verlaten. Deze acties omvatten:

- Prestatiegebeurtenissen beoordelen
- Processen beëindigen
- Systeemservices starten of stoppen
- De computer opnieuw opstarten
- Software installeren, bijwerken of verwijderen

Als een gebruiker bijvoorbeeld een ondersteuningsticket opent waarvoor een software-update nodig is, kan de IT-medewerker de update met een paar klikken rechtstreeks vanuit het IT Service Center in de bedrijfsmiddelen van de gebruiker implementeren. Ze kunnen ook een implementatie creëren die dezelfde software-update naar andere bedrijfsmiddelen pusht, waardoor de mogelijkheid wordt beperkt dat tickets voor hetzelfde probleem ook door andere gebruikers worden geopend.

## Realtime gegevens van bedrijfsmiddelen beheren in CMDB

Gebruik de CMDB-integratie (Configuration Management Database) van Tanium met het IT Service Center om real-time configuratie-items of componenten met betrekking tot IT-diensten te beheren en op te slaan. Configuratie-items (CI) zijn componenten die moeten worden beheerd om een IT-service te leveren. Door een centrale bron van waarheid voor CI's te definiëren, kunnen IT-agenten en configuratiebeheerders het servicebeheer verbeteren, de tijd verminderen die wordt besteed aan wijzigingsbeheer, en de audit, beveiliging en naleving verbeteren.

### Configuratie-items

Een configuratie-item is gekoppeld aan een bedrijfsmiddel, wordt beheerd door IT en wordt gebruikt voor een IT-service.

Een configuratie-item kan een door Tanium beheerde CI of een door Tanium aangepaste CI zijn. Door Tanium beheerde CI's zijn een bedrijfsmiddel waarvoor de Tanium Client is geïnstalleerd. De informatie over door Tanium beheerde CI's is afkomstig uit de CMDB-service in Tanium. U kunt door Tanium aangepaste CI's in Salesforce maken voor aanvullende CI's die niet in Tanium zijn gevonden. Deze worden regelmatig gesynchroniseerd met de CMDB.

## Klassen van configuratie-items

Een klasse van een configuratie-item is een vooraf gedefinieerde categorisatie voor een configuratie-item dat afkomstig is uit Tanium, bijvoorbeeld een apparaattype (laptop, server).

## Tanium als een service

De mogelijkheid om acties te ondernemen op computers van eindgebruikers wordt mogelijk gemaakt door een verbinding van het IT Service Center met Tanium as a Service (TaaS).

Het Tanium-platform biedt zichtbaarheid en controle over uw eindpunten. In Tanium is een eindpunt elke computer of server waarop u de Tanium Client-service kunt installeren en uitvoeren. Als reactie op uw standaard of ad-hoc zoekopdrachten, kan Tanium binnen enkele seconden zowel statische als dynamische gegevens met betrekking tot het eindpunt ontdekken en realtime rapporteren. Naast het verkrijgen van gegevens over uw eindpunten, kunt u acties implementeren om uw omgeving te beheren en beveiligen.

De activiteiten in het IT Service Center worden uitgevoerd door API-oproepen naar TaaS, waaronder de modules TaniumTM Discover, TaniumTM Deploy en TaniumTM Performance. Geselecteerde gegevens over Tanium-eindpunten worden in Salesforce opgeslagen als Asset-objecten (Bedrijfsmiddelen). Om informatie te zien over Tanium-beheerde eindpunten in Salesforce, kunt u ze bekijken als Assets.

## Overzicht Work.com

IT Service Center maakt deel uit van het pakket oplossingen van Work.com. Work.com is het complete platform voor medewerkers die vanaf elke willekeurige locatie werken. Work.com is op het Salesforce-platform gebouwd en stelt medewerkers in staat om overal waar ze werken succesvol te zijn.

Wanneer u IT Service Center aanschaft, ontvangt u ook Employee Workspace en Employee Concierge. Met deze producten kunnen medewerkers casussen openen die naar agenten in IT Service Center worden verzonden.

## Over Employee Workspace

Met Employee Workspace kunt u uw medewerkers een geïntegreerde ervaring bieden en productiviteit en samenwerking van medewerkers bewerkstelligen. Employee Workspace biedt een centrale hub voor hulpmiddelen en bronnen die uw medewerkers nodig hebben om vanaf elke locatie te kunnen werken.

### MEER INFORMATIE

[Documenten voor Work.com: Employee Workspace](#)

## Over Employee Concierge

Employee Concierge is een uitbreiding van Employee Workspace met een doorzoekbare kennisbank en ticketingsysteem, zodat medewerkers oplossingen kunnen vinden en ondersteuning kunnen krijgen wanneer ze die nodig hebben.

### MEER INFORMATIE

[Documenten voor Work.com: Employee Concierge](#)

## Ondersteunde talen

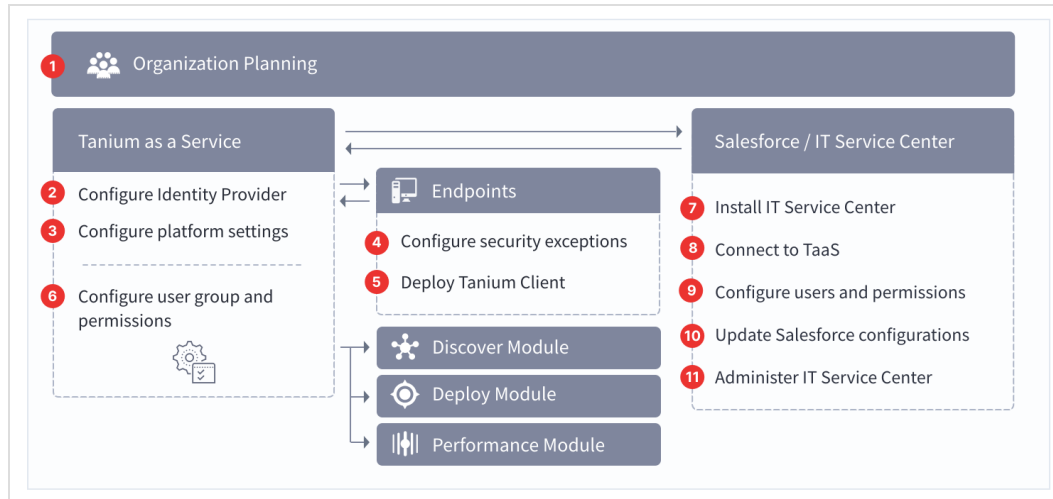
De gebruikersinterface van het IT Service Center is vertaald in de volgende talen:

- Chinees - Vereenvoudigd: zh\_CN
- Chinees - Traditioneel: zh\_TW
- Nederlands: nl
- Frans: fr
- Duits: de
- Italiaans: it
- Japans: ja
- Koreaans: ko
- Portugees (Brazilië): pt\_BR
- Spaans: es



# Succes hebben met IT Service Center

Volg deze beste praktijken om optimale waarde en succes te bereiken met IT Service Center. Deze stappen komen overeen met de belangrijkste benchmarkgegevens: Gemiddelde tijd tot oplossing (MTTR), SLA-nalevingspercentage, automatisch opgeloste tickets en ondernomen acties van tickets.



## Stap 1: Organisatorische effectiviteit verkrijgen

Voltooi de belangrijkste organisatorische bestuursstappen om de waarde van IT Service Center te optimaliseren. Zie de [Gebruikershandleiding IT Service Center](#) voor meer informatie over elke taak.

- ☐ Ontwikkel een speciaal proces voor wijzigingsbeheer.
- ☐ Definieer verschillende rollen en verantwoordelijkheden in een RACI-diagram.
- ☐ Valideer cross-functionele organisatorische afstemming.
- ☐ Volg operationele statistieken.

## Stap 2: Identiteitsprovider voor Tanium as a Service configureren

- ☐ Kies en configureer SAML 2.0-compatibele identiteitsprovider voor Tanium as a Service (TaaS). Zie [SAML - identiteitsprovider voor Tanium as a Service configureren op pagina 16](#).

## Stap 3: TaaS-platforminstellingen configureren

- ☐ Platforminstellingen configureren. Zie [Platforminstellingen configureren in TaaS op pagina 16](#).

## Stap 4: Uitzonderingen voor clientbeveiliging configureren

- ☐ Configureer uitzonderingen voor clientbeveiliging. Zie [Uitzonderingen voor clientbeveiliging configureren op pagina 17](#).

## Stap 5: Tanium-client gebruiken

- ☐ Installeer de Tanium Client op alle computers die u wilt beheren met het IT Service Center. Zie [Tanium-client gebruiken op pagina 17](#).

## Stap 6: Gebruikersgroep configureren in Tanium

- ☐ Configureer een gebruikersgroep in TaaS voor de ITSC Agent-gebruikers van het IT Service Center. Zie [Gebruikersgroep IT Service Center configureren op pagina 18](#).

## Stap 7: IT Service Center installeren

- ☐ Gebruik het installatieprogramma Work.com voor het installeren en automatisch voltooien van een configuratie voor het beheerde pakket van het IT Service Center. Zie [IT Service Center installeren op pagina 20](#). Als u een upgrade van een eerdere versie uitvoert, zijn aanvullende handmatige stappen vereist om pagina-indelingen bij te werken. Zie [IT Service Center upgraden op pagina 25](#).

## Stap 8: IT Service Center verbinden met Tanium as a Service

- ☐ Maak in IT Service Center verbinding met Tanium as a Service (TaaS) om informatie op te halen en te werken op de apparaten van eindgebruikers met uw IT Service Center-organisatie. Zie [Maak verbinding met Tanium as a Service op pagina 28](#).

## Stap 9: Gebruikers en rechten configureren in Salesforce

- ☐ IT Service Center-configuraties beheren, zoals het dashboard, wijzigingsinstellingen en CMDB-items. Zie [Rechten](#).

[voor IT Service Center toewijzen op pagina 31.](#)

## Stap 10: Salesforce-configuraties bijwerken

☐ Werk pagina-indelingen en Lightning-recordpagina's bij ter ondersteuning van IT Service Center-functies. Zie [Salesforce-configuraties bijwerken op pagina 37.](#)

☐ Maak publicatiewerkstromen voor bekende fouten en servicekennis. Zie [Maak publicatiewerkstromen voor bekende fouten en servicekennis op pagina 42.](#)

## Stap 11: IT Service Center beheren

☐ Volg de statistieken van het IT-servicecentrum op het dashboard. Zie [Dashboard van IT-medewerker weergeven en aanpassen op pagina 45.](#)

☐ Update de instellingen voor wijzigingsbeheer, waaronder kalenderinstellingen en berekeningen van risicoscores. Zie [Instellingen voor wijzigingsbeheer bijwerken op pagina 45.](#)

☐ Voeg configuratie-items toe. Standaard worden configuratie-items geïmporteerd uit de CMDB-service die wordt gehost in TaaS, maar u kunt andere configuratie-items toevoegen die worden gesynchroniseerd tussen Salesforce en de CMDB. Zie [CMDB-configuratie-items beheren op pagina 48.](#)

# Tanium configureren voor IT Service Center

Details over uw eerste admin-gebruiker voor Tanium as a Service (TaaS) zijn opgenomen in een welkomstmail. Om het IT Service Center te gebruiken, configureert u een identiteitsprovider voor uw TaaS-instantie, wijst u aan IT-medewerkers gebruikersrechten toe en installeert u de Tanium Client op de computers die u wilt beheren.

## Voorwaarden

- TaaS-url en -inloggegevens die u hebt ontvangen toen u een IT Service Center kocht
- URL Salesforce-organisatie
- Lijst met e-mailadressen van IT-agenten (vereist voor integratie met IT Service Center)

## SAML -identiteitsprovider voor Tanium as a Service configureren

U moet een van de volgende SAML 2.0-compatibele identiteitsproviders instellen met uw TaaS-instantie:

- [General](#)
- [OneLogin](#)
- [Auth0](#)
- [Configuring Azure AD for TaaS](#)
- [Configuring Okta for TaaS](#)
- [Configuring AD FS for TaaS](#)
- [Configuring Oracle Identity Cloud Service for TaaS](#)
- [Configuring PingFederate for TaaS](#)
- [Configuring Google Cloud Identity for TaaS](#)
- [Configuring Salesforce for TaaS](#)

Meer informatie

[Implementatiegids van Tanium als een service: Aan de slag](#)

## Platforminstellingen configureren in TaaS

Schakel verbindingen van Tanium naar uw Salesforce-instantie in.

1. Klik vanuit de TaaS-instantie (ingelogd als beheerder) op **Administration > Platform Settings** (Beheer > Platforminstellingen).
2. Voer bij **Trusted Auth Origins** (Oorsprong vertrouwde autorisatie) het URL org-adres van Salesforce ITSC in (bijvoorbeeld: `https://uwsite.lightning.force.com`). Als u meerdere omgevingen hebt, kunt u een door komma's gescheiden lijst met URL's gebruiken.
3. Klik op **Save** (Opslaan).

## Uitzonderingen voor clientbeveiliging configureren

- Configureer het firewallbeleid om poort **17472** en **17486** te openen voor Tanium-verkeer, met regels die op TCP zijn gebaseerd in plaats van op applicatie-identiteit.
- Configureer open communicatie op poort **17472** en **17486** op alle eindpunten, zodat ze ook zonder TaaS met elkaar kunnen communiceren.
- Configureer uitzonderingen met beveiligingssoftware op eindpunten, zoals antivirustools, om te voorkomen dat de tool het Tanium-proces scant en Tanium Client-activiteiten verstoort.

## Tanium-client gebruiken

Installeer de Tanium Client op de Windows-, Mac- en Linux-systemen die u wilt beheren om uw Tanium as a Service (TaaS)-instantie in staat te stellen met uw eindpunten te communiceren.

Hoewel u deze stap later in het configuratieproces kunt voltooien, worden fouten weergegeven in de TaaS-instantie en worden er geen bedrijfsmiddelen weergegeven in het IT Service Center als u de configuratiestappen uitvoert zonder dat Tanium Clients zijn geïnstalleerd.

Raadpleeg de Tanium-documentatie om te beginnen met het installeren en implementeren van de Tanium Client. U kunt elke software-implementatietool gebruiken om de Tanium Client te implementeren, inclusief Tanium.

Als u al een tool hebt die u gebruikt voor software-implementaties, gebruikt u die tool voor uw eerste implementaties van de Tanium Client.

Als de Tanium Client op uw apparatuur is geïnstalleerd en aan uw TaaS-programma rapporteert, kunt u vanuit het IT Service Center informatie over de apparatuur bekijken, prestaties beheren en software op de eindpunten implementeren.

Nadat u enkele Tanium Clients hebt geïmplementeerd, kunt u Tanium Discover gebruiken om naar onbeheerde apparaten te zoeken en te bepalen of er aanvullende eindpunten bestaan in de omgeving waarin ook de Tanium Client moet worden geïnstalleerd. Voor meer informatie, zie

Om de detectie te verbeteren, implementeert u Tanium Client op enkele eindpunten voordat u verdergaat met de configuratie.

## Meer informatie

[Gebruikersgids Tanium Client-beheer: bezig met downloaden van Tanium Client](#)

[Gebruikershandleiding Tanium Discover](#)

# Gebruikersgroep IT Service Center configureren

Configureer een gebruikersgroep in Tanium voor de ITSC Agent-gebruikers van het IT Service Center. Zie de Tanium-documentatie voor meer informatie over het maken van gebruikersgroepen en het toewijzen van gebruikers.

U moet toegang verlenen aan de gebruiker die vermeld staat als de primaire Tanium Admin-gebruikersnaam in uw welkomst-e-mail van Tanium. De primaire Tanium-beheerder is de enige gebruiker die tijdens het inrichtingsproces is gemaakt. U kunt meer gebruikers in Tanium maken met deze gebruiker of andere gedelegeerde gebruikers.

1. Maak in uw Tanium as a Service-instantie een gebruikersgroep voor **ITSC-medewerkers**.
2. Wijs de volgende rollen aan de gebruikersgroep toe:
  1. API Gateway-gebruiker
  2. Operator inzetten
  3. Operator ontdekken
  4. Interactieve poweruser
  5. Prestatiebeheerder
3. Wijs gebruikers toe aan de gebruikersgroep **ITSC-medewerkers**. Het e-mailadres van de gebruikers moet identiek zijn aan het e-mailadres van de gebruiker in het IT Service Center. Sla uw wijzigingen op.

## Meer informatie

[Gebruikershandleiding Tanium Console: Gebruikersgroepen beheren](#)

# Tanium-rechten configureren

U kunt rechten instellen in Tanium zodat alleen bepaalde gebruikers toegang hebben tot computergroepen, modules, enzovoort. Als een gebruiker bijvoorbeeld probeert software te implementeren op een computer die zich in een computergroep bevindt waartoe hij/zij geen toegang heeft, mislukt de implementatietask.

Voor meer informatie over Tanium-rechten raadpleegt u [Gebruikershandleiding Tanium Console Overzicht RBAC](#).

## Ontwikkel- en QA-instanties voor IT Service Center configureren

U kunt meerdere Salesforce-omgevingen configureren voor ontwikkeling en kwaliteitsborging (QA), die verbinding maken met een enkele TaaS-instantie. Als u meerdere Salesforce-omgevingen instelt:

- Gebruik computergroepen in Tanium om eindpunten te identificeren die alleen bestaan in de ontwikkel- en QA-omgevingen. Voor meer informatie raadpleegt u [Gebruikershandleiding Tanium Console: Computergroepen beheren](#).
- Gebruik op rollen gebaseerde toegangscontrole (RBAC) in Tanium om gebruikersaccounts te configureren die alleen acties kunnen uitvoeren op de eindpunten die u aan de ontwikkel- en QA-omgevingen hebt toegewezen.
- Gebruik verschillende beheerdersaccounts voor elke Salesforce-organisatie om verwarring te voorkomen.
- Test in de ontwikkel- en QA-organisaties om de verwachte functionaliteit te bevestigen voordat u naar de productie overgaat.

# IT Service Center installeren

Gebruik het installatieprogramma Work.com voor het installeren en automatisch voltooien van een configuratie voor het beheerde pakket van het IT Service Center. Volg vervolgens de aanwijzingen om de stappen voor de handmatige installatie na de installatie te voltooien.

## Vereiste edities

|                                                                  |
|------------------------------------------------------------------|
| Beschikbaar in: Lightning Experience                             |
| Beschikbaar in: <b>Enterprise</b> - en <b>Unlimited</b> -edities |
| IT Service Center is beschikbaar als een add-onlicentie.         |

## Gebruikersrechten

| Gebruikersrechten vereist                   |                      |
|---------------------------------------------|----------------------|
| Zo configureert u geïnstalleerde pakketten: | Toepassing aanpassen |

## Voordat u begint

- Voordat u het IT Service Center installeert, logt u in op uw Salesforce-organisatie-URL met beheerdersgegevens die u in uw welkomstmail hebt ontvangen.
- De apps Employee Workspace (Medewerkerswerkruimte) en Employee Concierge (Medewerkersconciërge) moeten worden geïnstalleerd voor uw Work.com-organisatie. Voor meer informatie raadpleegt u [Salesforce Help: Employee Workspace instellen](#) en [Salesforce Help: Employee Concierge voorbereiden en installeren](#).
- Configureer een lijst met toegestane waarden. Als er beperkingen voor IP-adressen in uw org of profiel bestaan, moet u mogelijk uw instellingen bewerken voordat u dit pakket installeert. Controleer of de IP-adressen van de Salesforce-installatie zich niet binnen een beperkt bereik bevinden, of voeg ze toe aan een lijst met toegestane adressen:

- 18.214.2.206
- 3.89.46.237
- 52.201.65.75
- 52.2.53.142

U kunt deze IP-adressen uit uw lijst met toegestane adressen verwijderen wanneer de installatie is voltooid.

- Voer de pre-installatiecontrole uit om te bevestigen dat alle voorwaarden zijn geïnstalleerd voordat u verdergaat. Als de controle is gevalideerd, gaat u verder met de installatie.



# Het IT Service Center-pakket installeren

De account die wordt gebruikt om het IT Service Center-pakket te implementeren, is de beheerder die is gekoppeld aan de velden 'gemaakt/gewijzigd door' in de Salesforce-interface.

1. Navigeer naar deze URL in uw browser: <https://install.work.com/products/itsc>

U hebt een add-on licentie voor IT Service Center nodig om in uw organisatie te kunnen installeren.

de Salesforce-installatieservice wordt alleen gebruikt voor de installatie en initiële configuratie van het IT Service Center-pakket.

2. Klik op het pictogram **IT Service Center**.
3. Klik op **Install and Configure IT Service Center** (IT Service Center installeren en configureren). Als u IT Service Center al hebt geïnstalleerd, is er ook de optie **Configure IT Service Center** (IT Service Center configureren).
4. Klik op **Log In to Start Pre-Install Validation** (Aanmelden om de validatie vooraf te starten).
5. Selecteer uw organisatietype. Voer uw Salesforce-gebruikersnaam en -wachtwoord in.
6. Klik op **Allow** (Toestaan) om de pre-installatievalidatie uit te voeren.
7. Bevestig in het vak **Connected to Salesforce** (Verbonden met Salesforce) dat u bij de juiste organisatie bent aangemeld. *Als de validatie voorafgaand aan de installatie mislukt, gebruikt u de foutmeldingen in het installatieprogramma om problemen op te lossen en te voldoen aan de vereisten voorafgaand aan de installatie in uw organisatie. Wanneer u klaar bent, gaat u terug naar de URL van het installatieprogramma en probeert u het opnieuw.*

8. Bekijk de lijst met aanpassingen die door het installatieprogramma in uw organisatie wordt aangemaakt.

Zorg dat u de aanbevolen instellingen voor optionele items niet wist.

| Steps                                                                          | Type                                                                                              |          |
|--------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|
| Enable Omni-Channel                                                            | Other                                                                                             | Required |
| Enable Entitlements for Case Milestones                                        | Other                                                                                             | Required |
| Enable Creation of List Settings                                               | Other                                                                                             | Required |
| Enable Translation Workbench                                                   | Other                                                                                             | Required |
| Add Case Status Picklist Values                                                | Other                                                                                             | Required |
| Add Case Origin Picklist Values                                                | Other                                                                                             | Required |
| Add Asset Status Picklist Values                                               | Other                                                                                             | Required |
| Install IT Service Center Managed Package                                      |  Managed Package | Required |
| Create IT Service Center Knowledge extensions                                  | Other                                                                                             | Required |
| Create IT Service Center Permission Sets and Permission Set Groups             | Other                                                                                             | Required |
| Deploy Case Layouts                                                            | Other                                                                                             | Required |
| Enable Path Assistant for Case                                                 | Other                                                                                             | Required |
| Deploy Case Management Queues and Change Approval Board (CAB) Approval Process | Other                                                                                             | Required |
| Grant access to IT Service Center Reports and Dashboards                       | Other                                                                                             | Optional |
| Run Migration Job                                                              | Other                                                                                             | Required |
| Add Case Template Type Picklist Values                                         | Other                                                                                             | Required |

9. Klik op **Install** (Installeren). Klik op **Confirm** (Bevestigen) om de gebruiksvoorwaarden te accepteren. Tijdens de installatie krijgt uw gebruiker de beheerdersrechten van de IT Service Center-app toegewezen die nodig zijn om de organisatie te configureren en te beheren.

10. Klik op View Org (Organisatie bekijken) om terug te keren naar uw Salesforce-instantie nadat de installatie is voltooid.

11. Om de installatie te controleren, zoekt u naar **het IT Service Center** in het startprogramma voor apps.

12. Als u een waarschuwing ziet: `Current User Authentication token is missing` (Verificatietoken huidige gebruiker ontbreekt), kunt u de waarschuwing negeren en oplossen wanneer u de verbinding met TaaS configureert.

Volg de aanwijzingen in de Salesforce Help-onderwerpen om de configuratie na installatie te voltooien.

de Salesforce-installatieservice is beschikbaar in het Engels, Japans, Frans, Duits, Spaans en Nederlands.

# De installatie en automatische configuratie van het IT Service Center controleren

Bekijk wat er in uw organisatie is aangepast bij het installeren van de IT Service Center-pakketten. Om deze configuratie-items te verifiëren, gaat u naar **Setup** (Instellingen) in uw Salesforce-organisatie.

| Naam installatiestap                                               | Wat er in de stap gebeurt en verificatiestappen                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|--------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Omni-Channel inschakelen                                           | Schakelt Omni-Channel-instellingen in om routing van werkitems naar medewerkers in te schakelen op basis van hun vaardigheden. Om te controleren of <b>Omni-Channel-instellingen</b> is ingeschakeld, gaat u naar <b>Setup</b> (Instellingen).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Rechten voor zaakmijlpalen inschakelen                             | <p>Stelt klanten in staat om SLA's in te stellen voor mijlpalen in een casus, zoals de tijd die het duurt om in eerste instantie te reageren op een casus of deze op te lossen.</p> <p>Om te controleren of er mijlpalen zijn gemaakt, gaat u naar <b>Setup</b> (Instellingen) en bekijkt u <b>Milestones</b> (Mijlpalen).</p>                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Aanmaken van lijstinstellingen inschakelen                         | Hiermee wordt het aanmaken van lijstinstellingen in de organisatie ingeschakeld. Ga naar <b>Setup &gt; Administration &gt; Data &gt; Schema Settings</b> (Instellingen > Beheer > Gegevens > Schema-instellingen) en controleer of <b>Manage list custom settings type</b> (Type lijst aangepaste instellingen beheren) is ingeschakeld.                                                                                                                                                                                                                                                |
| Translation Workbench inschakelen                                  | Hiermee wordt Translation Workbench in Salesforce ingeschakeld om vertaalde UI-inhoud in te schakelen. Ga ter controle naar <b>Setup &gt; User Interface &gt; Translation Workbench &gt; Translation Language Settings</b> (Instellingen > Gebruikersinterface > Translation Workbench > Taalinstelling vertaling).                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Keuzelijstwaarden voor casusstatus toevoegen                       | <p>Maakt statuswaarden voor casussen aan. Ga ter controle naar het object Case (Casus) in Object manager (Objectbeheer), bekijk <b>Fields (Velden) &amp; Relationships (Relaties)</b> en bekijk het veld <b>Status</b>.</p> <div>Werk deze keuzelijstwaarden niet bij.</div>                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Keuzelijstwaarden voor casuosoorsprong toevoegen                   | Hiermee worden oorsprongopties voor casusobjecten toegevoegd. Ga ter controle naar het object Case (Casus) in Object manager (Objectbeheer), bekijk <b>Fields (Velden) &amp; Relationships (Relaties)</b> en bekijk het veld <b>Case Origin</b> (Casuosoorsprong).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Keuzelijstwaarden voor status van bedrijfsmiddelen toevoegen       | Hiermee worden statusopties voor bedrijfsmiddel-objecten toegevoegd. Ga ter controle naar het object Asset (Bedrijfsmiddel) in Object manager (Objectbeheer), bekijk <b>Fields (Velden) &amp; Relationships (Relaties)</b> en bekijk het veld <b>Status</b> .                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Door IT Service Center beheerd pakket installeren                  | Installeert het IT Service Center-pakket.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Kennisuitbreidingen IT Service Center maken                        | Hiermee worden de recordtypes bekende fouten en servicekennis geïmplementeerd en de rechte sets voor <b>IT Service Center-kennis</b> geïmplementeerd.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Rechtsensets voor IT Service Center en rechtsensetgroepen aanmaken | <p>Hiermee maakt u de rechtsensets en voegt u deze toe aan rechtsensetgroepen voor het IT Service Center. Om deze rechten te gebruiken, moet u handmatig gebruikers aan de rechtengroepsgroepen toewijzen. Voor een lijst met rechtsensetgroepen en rechtsensets raadpleegt u <a href="#">Rechten voor IT Service Center toewijzen op pagina 31</a>.</p> <p>Om te controleren of de rechten en rechtsensetgroepen zijn gemaakt, gaat u naar <b>Setup</b> (Instellingen) en bekijkt u de <b>Permission Sets</b> (Rechtsensets) en <b>Permission Set Groups</b> (Rechtsensetgroepen).</p> |

| Naam installatiestap                                                                                                                           | Wat er in de stap gebeurt en verificatiestappen                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Casusindelingen implementeren                                                                                                                  | Hiermee worden de compacte indelingen voor casussen en bedrijfsmiddelen en recordindelingen voor standaard gebruikers- en beheerdersprofielen toegewezen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Padassistent voor casus inschakelen                                                                                                            | Creëert paden voor wijziging, incident, probleem en aanvraag van casusrecordtypes. Open ter controle <b>Path Settings</b> (Padinstellingen) in <b>Setup</b> (Instellingen) en controleer of er casusrecords zijn gemaakt voor Case Status Change (Casusstatus wijziging), Case Status Incident (Casusstatus incident), Case Status Major Incident (Casusstatus groot incident), Case Status Problem (Casusstatus probleem) en Case Status Request (Casusstatus aanvraag).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Implementeer het goedkeuringsproces voor wachtrijen voor casemanagement en het goedkeuringsbord voor wijzigingen (Change Approval Board - CAB) | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Creëert de volgende wachtrijen om records te prioriteren, te distribueren en toe te wijzen aan teams die werklasten delen voor wijzigingsgoedkeuringen (CAB) en casusbeheer. U moet aan elke wachtrij gebruikers of groepen toewijzen: <ul style="list-style-type: none"> <li>• ITSC - Casusbeheer -Standaard</li> <li>• ITSC - Casusbeheer - Escalatie</li> <li>• ITSC - Casusbeheer CAB</li> </ul> </li> <li>• Creëert het <b>ITSC -proces voor goedkeuring van wijzigingen</b>, dat de bedrijfsprocessen definieert rond het goedkeuren van casustypen voor wijzigingen.</li> </ul> <p>Om te controleren of er wachtrijen zijn gemaakt, opent u Queues (Wachtrijen) in <b>Setup</b> (Instellingen) en bevestigt u dat de wachtrijen zijn aangemaakt.</p> |
| (Optioneel) Toegang verlenen tot rapporten en dashboards van het IT Service Center                                                             | <p>Hiermee maakt u het standaarddashboard voor IT-medewerkers, dat de volgende rapporten bevat:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ITSC - casusstatussen voor de afgelopen 7 dagen</li> <li>• ITSC - casussen per status en casussen</li> <li>• ITSC - casussen aangemaakt per dag (30 dagen)</li> <li>• ITSC - gemiddelde tijd tot oplossing</li> <li>• ITSC - open casussen per type</li> <li>• ITSC - oplossingstrend</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Migratietaak uitvoeren                                                                                                                         | Migreer configuratiewijzigingen zodat deze overeenkomen met het huidige IT Service Center-gegevensmodel.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Keuzelijstwaarden voor casussjabloon toevoegen                                                                                                 | Hiermee worden keuzelijstopties voor casussjabloonobjecten toegevoegd. Ga ter controle naar <b>Object Manager &gt; Case Template object &gt; Fields &amp; Relationships</b> (Objectbeheer > Casussjabloonobject > Velden > Relaties. Bekijk het veld <b>Type</b> .                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

# IT Service Center upgraden

## Voordat u begint

- Controleer of de rechtensetgroep **Beheerder IT ServiceCenter** is toegewezen aan de beheerder die u gebruikt voor het uitvoeren van de upgrade, samen met de licentie voor de functie **Knowledge User**.

## IT Service Center installeren

Het installatieprogramma Work.com voert ook upgrades uit als u IT Service Center al in uw organisatie hebt geïnstalleerd. De stap **Run Migration Job** (Migratietaak uitvoeren) voert updates uit voor uw bestaande organisatie als dat nodig is voor de upgrade. Voor meer informatie over het installeren raadpleegt u [IT Service Center installeren op pagina 20](#).

## Tanium as a Service (TaaS) upgraden

TaaS is een volledig beheerde omgeving, dus er zijn geen handmatige upgrades nodig. Het Tanium Core Platform en de Tanium-producten worden automatisch geconfigureerd en onderhouden, zodat u zich kunt concentreren op het gebruik van Tanium om eindpunten te beheren.

## Configuraties bijwerken van 1.6 naar 1.17

Als u een upgrade van het IT Service Center uitvoert, worden pagina-indelingen niet automatisch bijgewerkt. U moet ook de wijzigingen in gebruikersrechten en validatieregels bekijken.

Voor schermafbeeldingen van de casuspagina-indelingen van deze versie raadpleegt u [Verwijzing: Casusindelingen op pagina 54](#).

### Pagina-indeling van casus Incidentaanvraag bijwerken

Bewerk de pagina-indeling van de casus Incidentaanvraag om de updates van IT Service Center versie 1.17 op te nemen.

- Ga vanuit Object Manager (Objectbeheer) naar **Case > Case Page Layouts > ITSC - Incident Request Layout** (Casus > Pagina-indelingen casus > ITSC - Indeling incidentaanvraag).
- Verwijder de snelle actie **New problem** (Nieuw probleem).
- Verwijder de standaardknoppen **Change Record Type** (Recordtype wijzigen) en **View Case Hierarchy** (Casushiërarchie bekijken).
- Voer in de sectie **Case Information** (Casusinformatie) de volgende updates uit:
  - Vervang het veld **Asset** (Bedrijfsmiddel) door het veld **Primary Configuration Item** (Primair configuratie-item).
  - Verwijder het veld **Major Incident** (Groot incident).

5. Voeg de volgende sectie toe in **Case Detail** (Casusgegevens):
  1. Voeg een sectie **Case Prioritization** (Casusprioriteit) toe met daarin de velden **Impact**, **Manual Priority** (Handmatige prioriteit), **Urgency** (Urgentie) en **Priority** (Prioriteit).
6. Voeg gerelateerde lijsten voor **Articles** (Artikelen) en **Attachments** (Bijlagen) toe.

## Pagina-indeling van casus Wijziging bijwerken

Bewerk de pagina-indeling van de casus Wijziging om de updates van IT Service Center versie 1.17 op te nemen.

1. Ga vanuit Object Manager (Objectbeheer) naar **Case > Case Page Layouts > ITSC - Change Layout** (Casus > Pagina-indelingen casus > ITSC - Indeling wijziging).
2. Verwijder de standaardknoppen **Change Record Type** (Recordtype wijzigen) en **View Case Hierarchy** (Casushiërarchie bekijken).
3. Voer in de sectie **Change Information** (Wijzigingsinformatie) de volgende update uit:
  1. Maak de velden **Subject** (Onderwerp) en **Description** (Beschrijving) **Required** (Verplicht).
4. Voeg de volgende sectie toe in **Case Detail** (Casusgegevens):
  1. Voeg onder de sectie **Risk Assessment** (Risicobehoordeling) een sectie **Case Prioritization** (Casusprioriteit) toe met daarin de velden **Impact**, **Manual Priority** (Handmatige prioriteit), **Urgency** (Urgentie) en **Priority** (Prioriteit).
5. Voeg gerelateerde lijsten voor **Articles** (Artikelen) en **Attachments** (Bijlagen) toe.

## Pagina-indeling van casus Probleem bijwerken

Bewerk de pagina-indeling van de casus Probleem om de updates van IT Service Center versie 1.17 op te nemen.

1. Ga vanuit Object Manager (Objectbeheer) naar **Case > Case Page Layouts > ITSC - Problem Layout** (Casus > Pagina-indelingen casus > ITSC - Indeling probleem).
2. Verwijder de snelle actie **New problem** (Nieuw probleem).
3. Verwijder de standaardknoppen **Change Record Type** (Recordtype wijzigen) en **View Case Hierarchy** (Casushiërarchie bekijken).
4. Voer in de sectie **Problem Information** (Probleeminformatie) de volgende updates uit:
  1. Vervang het veld **Asset** (Bedrijfsmiddel) door het veld **Primary Configuration Item** (Primair configuratie-item).
  2. Maak de velden **Subject** (Onderwerp) en **Description** (Beschrijving) **Required** (Verplicht).
  3. Verplaats het veld **Category** (Categorie) naar vlak boven het veld **Subcategory** (Subcategorie).

5. Voeg de volgende secties toe in **Case Detail** (Casusgegevens):

1. Voeg een sectie **Known Error Details** (Gegevens bekende fouten) toe met daarin het veld **Known Error** (Bekende fout).
2. Voeg een sectie **Case Prioritization** (Casusprioriteit) toe met daarin de velden **Impact**, **Manual Priority** (Handmatige prioriteit), **Urgency** (Urgentie) en **Priority** (Prioriteit).

6. Voeg gerelateerde lijsten voor **Articles** (Artikelen) en **Attachments** (Bijlagen) toe.

## Validatieregel Status\_Closed (Status\_Gesloten) uitschakelen

De validatieregel **Status\_Closed** (Status\_Gesloten) wordt niet langer gebruikt. Als deze actief is, kunnen gekoppelde casussen niet automatisch worden gesloten.

1. Ga vanuit Object Manager (Objectbeheer) naar **Case > Validation Rules** (Casus > Validatieregels).
2. Bewerk de validatieregel **Status\_Closed** (Status\_Gesloten) om de instelling **Active** (Actief) te verwijderen.

## Casusstatus wijziging bijwerken

Als u wijzigingscasussen hebt met de status **Denied** (Geweigerd), werkt u de casus bij om deze in de status **Rejected** (Afgewezen) te zetten. De naam van de status is gewijzigd in deze versie.

## Gebruikersrechten controleren en toewijzen

IT Service Center 2.17 introduceert de personen Change Manager (Wijzigingsbeheerder) en CMDB Manager (CMDB-beheerder). Voor informatie over IT Service Center-rechten raadpleegt u [Rechten voor IT Service Center toewijzen op pagina 31](#).

# Maak verbinding met Tanium as a Service

Maak verbinding met Tanium as a Service (TaaS) om informatie op te halen en te werken op de eindgebruikersapparaten met uw IT Service Center org.

## TaaS toevoegen als een externe locatie

Externe locaties zijn vervat in een lijst met webadressen die de organisatie via salesforce.com kan oproepen.

1. Voer in Instellingen **remote** (extern) in het vak Snel zoeken in en selecteer vervolgens **Remote Site Settings** (Externe Site-instellingen).
2. Klik op **New Remote Site** (Nieuwe externe site).
3. Voer voor de URL van de externe site de hoofd-URL van uw TaaS-instantie in.  
(Bijvoorbeeld: `https://dev.cloud.tanium.com`) Klik op **Save** (Opslaan).
4. Voeg een andere externe site toe met de API URL van uw TaaS-instantie. (Bijvoorbeeld: `https://dev-api.cloud.tanium.com`) Klik op **Save** (Opslaan).

## Verbinding maken met TaaS vanuit Salesforce

Verbind Salesforce met uw TaaS-exemplaar, zodat IT-medewerkers directe acties kunnen ondernemen op eindpunten.

1. Klik in de **App Launcher** op de app **IT Service Center**.
2. Klik in het menu **IT Service Center** op **Settings** (Instellingen).
3. Voer op de **Tanium Configuration** (Tanium configuratie)-pagina uw **Tanium-URL** in. Dit is de URL van de Tanium as a Service-instantie die is verstrekt. U hoeft de API-URL niet aan te passen. Klik op **Save** (Opslaan).

## Authenticatie van de servicegebruiker

De servicegebruiker voert achtergrondprocessen uit. Deze TaaS-gebruikers-ID en wachtwoord worden verstrekt wanneer u een IT Service Center koopt. Nadat u de servicegebruiker hebt geautoriseerd, wordt de autorisatie automatisch verlengd.

1. Ga vanuit het menu IT Service Center naar **Settings** (Instellingen).
2. Klik op **Initiate Service User Auth Flow** (Servicegebruiker autorisatiestroom initiëren).
3. Klik op de pagina die verschijnt op **Authorize** (Autoriseren).
4. De vervaldatum onder **Service User Authorization** (Autorisatie servicegebruiker) wordt bijgewerkt.



## Huidige gebruiker verifiëren

Elke IT Service Center-gebruiker moet zijn/haar gebruikers-ID verifiëren met TaaS om bedrijfsmiddelen te mogen bekijken en gebruiken in IT Service Center.

Als u 30 dagen of langer niet inlogt, moet u deze stappen herhalen.

1. Ga vanuit het menu IT Service Center naar **Settings** (Instellingen).
2. Klik op **Initiate Service User Auth Flow** (autorisatiestroom servicegebruiker initiëren).
3. Klik op de pagina die verschijnt op **Authorize** (Autoriseren).
4. De vervaldatum onder **Current User Authorization** (Autorisatie huidige gebruiker) wordt bijgewerkt.

## Tanium-gegevenssynchronisatie configureren

De Tanium-taakplanningen bepalen hoe vaak gegevens van Tanium moeten worden gesynchroniseerd. Active Directory-query's werken de gegevens van de primaire eigenaar voor bedrijfsmiddelen bij.

Als u taakplanningen en AD -query's wilt configureren, gaat u vanuit het menu IT Service Center naar **Settings** (Instellingen) en klikt u vervolgens op **Tanium**. U kunt de frequentie voor elke taak wijzigen, waarbij elke 24 uur het minimum is.

### Bedrijfsmiddelgegevens vernieuwen

Werk de velden voor het object Asset (Bedrijfsmiddelen) bij op basis van de meest recente gegevens die beschikbaar zijn in Tanium.

### Actieve bedrijfsmiddelen bijwerken

Werk velden bij voor bedrijfsmiddelen die momenteel online zijn.

### Tanium-actiestatus synchroniseren

Werk de status bij van Tanium-acties die zijn uitgevoerd op bedrijfsmiddelen, zoals het implementeren van software of het beëindigen van een proces.

### Tokens van servicegebruikers en huidige gebruikers vernieuwen

Werk tokens bij die worden gebruikt voor verificatie van huidige gebruiker en servicegebruiker.

### Primair eigenaarschap (Active Directory-query's)

Werk de gegevens bij van de primaire eigenaar voor het object Asset (Bedrijfsmiddel). Standaard uitgeschakeld.

## CMDB-gegevenssynchronisatie configureren

Configureer taken waarmee CMDB -gegevens worden gesynchroniseerd vanuit Tanium. De taak Discovery (Detectie) synchroniseert CMDB-gegevens binnen Tanium als een Service. De taak Refresh (Vernieuwen) haalt CMDB-gegevens in het ITService Center op als Salesforce-objecten.

1. Ga in het menu IT Service Center naar **Settings** (Instellingen). Klik op **CMDB**.
2. Initialiseer het interne Tanium-detectieproces. Klik op **Begin Discovery** (Detectie starten).
3. CMDB -gegevens uit Tanium worden standaard elke 12 uur vernieuwd in het IT Service Center. Deze taak importeert CMDB-gegevens uit Tanium en verwijdert verouderde gegevens uit Salesforce-objecten. Klik op **Run Now** (Nu uitvoeren) om de taak onmiddellijk uit te voeren.

# Salesforce configureren voor IT Service Center

Stel de verbinding met Tanium as a Service in, configureer gebruikers, en stel e-mails.

## Rechten voor IT Service Center toewijzen

Rechten bepalen wat gebruikers kunnen zien en doen. De rechten voor de werkplek worden automatisch aangemaakt wanneer u het IT Service Center-pakket installeert, maar u moet gebruikers handmatig hun juiste rechten toewijzen.

### Maak kennis met de medewerkers van het IT Service Center

Het IT Service Center-pakket bevat rechte sets voor personen die we aanbevelen voor Work.com-organisaties.

#### **Beheerder IT Service Center**

IT Service Center-beheerders beheren de instellingen van het IT Service Center, inclusief de verbinding met Tanium as a Service (TaaS).

#### **IT-medewerker**

IT-agenten beheren casussen, bekijken bedrijfsmiddelen en aangepaste Tanium-CI's, beheren prestatiegebeurtenissen en implementeren software.

#### **Wijzigingsbeheerder**

Wijzigingsbeheerders beheren de wijzigingskalender en risico-instellingen, maken regels voor wijzigingsbeheer en voegen gebeurtenissen toe aan de wijzigingskalender.

#### **CMDB-beheerder**

CMDB-beheerders beheren CMDB-acties, bewerken CMDB-instellingen, voeren gegevensimporttaken uit en maken aangepaste Tanium-CI's.

#### **CMDB-beheerder**

CMDB-beheerders maken aangepaste Tanium-CI's.

#### **Werknemer**

Medewerkers maken casussen die door de IT-agent worden opgelost.

### Gebruikers van IT Service Center toevoegen

Standaard hebt u één beheerder voor zowel uw Salesforce-organisatie als Tanium as a Service. Als u een gebruiker wilt toevoegen, moet u deze zowel in Salesforce als in Tanium aanmaken.

De **gebruikers-ID** in Tanium moet overeenkomen met het veld **E-mail** voor de gebruiker in Salesforce. Zie [Tanium configureren voor IT Service Center op pagina 16](#) om gebruikers in Tanium aan te maken.

## STANDAARDPROFIELEN BIJWERKEN

Om problemen te voorkomen met de synchronisatie van CI-items met de CMDB, verwijdert u de toegang tot het object Asset (Bedrijfsmiddel) uit het profiel dat u gebruikt voor het IT Service Center. Kies welk profiel u wilt wijzigen en wijs vervolgens het bijgewerkte profiel toe aan de gebruikers van IT Service Center:

- Als u Employee Concierge (Medewerkersconciërge) gebruikt, gebruikt u het profiel van de IT-agent. Dit profiel heeft geen bewerkingstoegang tot het object Asset (Bedrijfsmiddel).
- Bewerk het standaardprofiel en verwijder de toegang tot het object Asset (Bedrijfsmiddel).
- Als u het standaardprofiel wilt behouden, kunt u het standaardprofiel klonen en de toegang tot het object Asset (Bedrijfsmiddel) verwijderen.

Gebruik de rechtensetgroepen voor IT Service Center om toegang te verlenen tot de recordtypen voor IT Service Center-bedrijfsmiddelen. Als u toegang nodig hebt tot andere aangepaste recordtypen voor bedrijfsmiddelen, gebruikt u een aangepaste rechtenset om toegang te verlenen tot de aangepaste recordtypen.

## RECHTENSETS BIJWERKEN

Als u Employee Concierge (Medewerkersconciërge) gebruikt, wordt aanbevolen om de rechtenset voor gebruikers van de **IT Service Center-app** te bewerken en IT uit de **Selected Record Types** (Geselecteerde recordtypen) te verwijderen. Zodoende zorgt u ervoor dat gebruikers de juiste recordtypen voor het IT Service Center maken.

## GEBRUIKERSRECHTEN AANMAKEN EN TOEWIJZEN IN SALESFORCE

Maak gebruikers in Salesforce. Gebruik de waarde in het veld **E-mail** voor de gebruikersnaam die u in Tanium als a Service aanmaakt.

De volgende tabel bevat de rechtensets, rechtensetgroepen, licenties en profielen die aan gebruikers toegewezen kunnen worden. Als u een rechtensetgroep gebruikt om rechten toe te wijzen, pas de rechtensets dan niet ook toe.

| Persoon                         | Gebruikerslicentie | Functielicentie                                                                                   | Profiel | Rechtensetlicenties                                                                                                     | Rechtensets                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Rechtensetgroep                                                                                                                |
|---------------------------------|--------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Beheerder<br>IT Service Center  | Salesforce         | <ul style="list-style-type: none"> <li>Servicecloud-gebruiker</li> <li>Kennisgebruiker</li> </ul> | ELKE    | <ul style="list-style-type: none"> <li>Employee Workspace en Employee Concierge</li> <li>Medewerkerservaring</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Basistoegang wijzigingskalender</li> <li>Beheerderstoegang wijzigingskalender</li> <li>Schrijftoegang tot wijzigingskalender</li> <li>Beheerder IT Service Center-app</li> <li>Gebruiker IT Service Center-app</li> <li>IT Service Center-kennis</li> <li>Standaard toegang buitendienst IT Service Center</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Beheerder IT Service Center</li> <li>Configuratiebeheerder IT Service Center</li> </ul> |
| Medewerker IT<br>Service Center | Salesforce         | <ul style="list-style-type: none"> <li>Servicecloud-gebruiker</li> <li>Kennisgebruiker</li> </ul> | ELKE    | <ul style="list-style-type: none"> <li>Employee Workspace en Employee Concierge</li> <li>Medewerkerservaring</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Basistoegang wijzigingskalender</li> <li>Gebruiker van de IT Service Center-app</li> <li>Standaard toegang buitendienst IT Service Center</li> <li>IT Service Center-kennis</li> </ul>                                                                                                                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>Gebruiker IT Service Center</li> </ul>                                                  |

| Persoon             | Gebruikerslicentie | Functielicentie                                                                                   | Profiel | Rechtensetlicenties                                                                                                     | Rechtensets                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Rechtensetgroep                                                                                                                |
|---------------------|--------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Wijzigingsbeheerder | Salesforce         | <ul style="list-style-type: none"> <li>Servicecloud-gebruiker</li> <li>Kennisgebruiker</li> </ul> | ELKE    | <ul style="list-style-type: none"> <li>Employee Workspace en Employee Concierge</li> <li>Medewerkerservaring</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Basistoegang wijzigingskalender</li> <li>Beheerderstoegang wijzigingskalender</li> <li>Schrijftoegang tot wijzigingskalender</li> <li>Beheerder van de IT Service Center-app</li> <li>Gebruiker van de IT Service Center-app</li> <li>IT Service Center-kennis</li> <li>Standaard toegang buitendienst IT Service Center</li> </ul> |                                                                                                                                |
| CMDB-beheerder      | Salesforce         | <ul style="list-style-type: none"> <li>Servicecloud-gebruiker</li> <li>Kennisgebruiker</li> </ul> | ELKE    | <ul style="list-style-type: none"> <li>Employee Workspace en Employee Concierge</li> <li>Medewerkerservaring</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Beheerder van de IT Service Center-app</li> <li>Gebruiker van de IT Service Center-app</li> <li>Standaard toegang buitendienst IT Service Center</li> <li>IT Service Center-kennis</li> </ul>                                                                                                                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>Beheerder IT Service Center</li> <li>Configuratiebeheerder IT Service Center</li> </ul> |
| CMDB-beheerder      | Salesforce         | <ul style="list-style-type: none"> <li>Servicecloud-gebruiker</li> <li>Kennisgebruiker</li> </ul> | ELKE    | <ul style="list-style-type: none"> <li>Employee Workspace en Employee Concierge</li> <li>Medewerkerservaring</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Gebruiker ITSC-app</li> <li>ITSC-kennis</li> <li>Standaard veldtoegang IT Service Center</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>Gebruiker IT Service Center</li> <li>Configuratiebeheerder IT Service Center</li> </ul> |

| Persoon   | Gebruikerslicentie  | Functielicentie | Profiel                      | Rechtensetlicenties                                                                                                                                                 | Rechtensets                                                                                                                                 | Rechtensetgroep |
|-----------|---------------------|-----------------|------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| Werknemer | Salesforce-platform |                 | Salesforce-platformgebruiker | <ul style="list-style-type: none"> <li>Bedrijfsgemeenschap voor Force.com</li> <li>Employee Workspace en Employee Concierge</li> <li>Medewerkerservaring</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Gebruiker IT Service Center-app</li> <li>Standaard toegang buitendienst IT Service Center</li> </ul> |                 |

## IT Service Center-rechtensets

Als u het aanbevolen installatieproces voor IT Service Center hebt gevolgd, controleer dan of u deze rechtensets in uw organisatie hebt.

| Naam rechtenset                                  | Beschrijving                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|--------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Beheerderstoegang wijzigingskalender             | Bewerk instellingen voor wijzigingsbeheer (kalender en risico), maak en bewerk regels voor wijzigingsbeheer.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Basistoegang wijzigingskalender                  | Leestoegang tot wijzigingskalender.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Schrijftoegang tot wijzigingskalender            | Schrijftoegang tot wijzigingskalender.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Beheerder van de IT Service Center-app           | Volledige bewerkingstoegang binnen IT Service Center, inclusief service-instellingen. Inbegrepen in het IT Service Center-pakket.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Gebruiker van de IT Service Center-app           | Casussen beheren in het IT Service Center. Kan geen bedrijfsmiddelen maken of bewerken.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Configuratiebeheerder IT Service Center          | Bewerk CMDB-instellingen, voer CMDB-taken uit en maak aangepaste Tanium-CL.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| IT Service Center-kennis                         | <p>Toegangsvelden voor kennisartikelen in IT Service Center.</p> <div> <p>Voor verwacht gedrag moet u het recht <b>Manage Articles</b> (Artikelen beheren) toevoegen aan de rechtenset <b>IT Service Center Knowledge</b> (IT Service Center-kennis). Ga vanuit de rechtenset naar het tabblad <b>App Permissions</b> (App-rechten). Selecteer in de sectie <b>Knowledge Management</b> (Kennisbeheer) het recht <b>Manage Articles</b> (Artikelen beheren).</p> </div> |
| Standaard toegang buitendienst IT Service Center | Toegangsvelden voor standaardobjecten.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

Wanneer u het aanbevolen installatie- en configuratieproces volgt, worden deze rechtensets automatisch georganiseerd in rechtensetgroepen. Wijs rechtensetgroepen toe aan gebruikers om hen het vereiste toegangsniveau te verlenen.

Wanneer de installatie van het IT Service Center is voltooid, worden de beheerdersrechten van de IT Service Center-app aan de eerste admin-gebruiker toegewezen.

Updates van rechten voor het IT Service Center-pakket worden naar de aanbevolen Tanium-rechtensets gestuurd. Alle aanpassingen aan onze aanbevolen rechtensets worden gewist wanneer het pakket wordt bijgewerkt.

## Rechtensetgroep IT Service Center

U kunt de volgende opgenomen rechtengroepgroepen gebruiken om gebruikerstoegang te verlenen.

### GEBRUIKER IT SERVICE CENTER

Omvat de volgende rechtensets:

- Basistoegang wijzigingskalender
- Gebruiker IT Service Center-app
- IT Service Center-kennis
- Standaard toegang buitendienst IT Service Center

### BEHEERDER IT SERVICE CENTER

Omvat de volgende rechtensets:

- Basistoegang wijzigingskalender
- Beheerderstoegang wijzigingskalender
- Schrijftoegang tot wijzigingskalender
- Beheerder IT Service Center-app
- Gebruiker IT Service Center-app
- Configuratiebeheerder IT Service Center
- IT Service Center-kennis
- Standaard toegang buitendienst IT Service Center

### CONFIG-BEHEERDER IT SERVICE CENTER

Omvat de volgende rechtensets:

- Configuratiebeheerder IT Service Center (geconfigureerd met alleen aanmaak- en leestoegang tot bedrijfsmiddelen)



# Salesforce-configuraties bijwerken

## Recordtypen toewijzen aan pagina's met Lightning-records voor casussen

Bewerk de pagina-indelingen van de casus om de recordtypen van het IT Service Center toe te wijzen voor wijziging, probleem, incident en groot incident.

1. Klik in Instellingen op **Object Manager** (Objectbeheer).
2. Klik op **Case** en **Lightning Record Pages** (Lightning-recordpagina's). U moet elk van deze pagina's bewerken:  
Om de wijzigingsrecordpagina bij te werken, klikt u op: **ITSC - Change Record Page**.  
Om de pagina met het probleemrecord bij te werken, klikt u op: **ITSC - Problem Record Page**.  
Om de recordpagina van een incident bij te werken, klikt u op: **ITSC - Recordpagina incidentaanvraag**.  
Om de recordpagina van grote incidenten bij te werken, klikt u op: **ITSC - Pagina Grote incidenten**.
3. Nadat de Lightning App Builder voor de pagina is geladen, klikt u op **Activation...**
4. Klik op het tabblad **App, Record Type and Profile** (App, recordtype en profiel) en klik vervolgens op **Assign to Apps, Record Types, and Profiles** (Toewijzen aan apps, recordtypen en profielen).
5. Selecteer **IT Service Center**, dan **Next**.
6. Kies een vormfactor voor de app (telefoon, bureaublad of beide).
7. Selecteer op de pagina **Selected Record Types** het bijbehorende recordtype.  
Als u de **ITSC - Change Record Page** voor het wijzigen van records bewerkt, selecteert u **Change**.  
Als u de **ITSC - Change Record Page** voor het wijzigen van records bewerkt, selecteert u **Problem**.  
Als u de **ITSC - Incident Request Record Page** (ITSC - Recordpagina incidentaanvraag) bewerkt, selecteert u **Incident**.  
Als u de **ITSC - Major Incident Page** (ITSC - Pagina Grote incidenten) bewerkt, selecteert u **Major Incident** (Groot incident).
8. Selecteer op de pagina **Selected Profiles** (Geselecteerde profielen) de optie **Standard User** (Standaardgebruiker) en **System Administrator** (Systeembeheerder).
9. Sla uw wijzigingen op.

## Pagina's met Lightning-records voor casussen bewerken om aangepaste CI -details toe te voegen

Standaard toont de Lightning-webcomponent Primaire CI -details de **Primaire CI -naam** en het **Primaire CI -contact** voor aangepaste configuratie-items. U kunt de pagina's met Lightning-records voor elk casustype klonen om bedrijfsmiddeldetails voor aangepaste CI's weer te geven.

Als u de recordpagina's kloon, gelden toekomstige upgrades van het IT Service Center niet voor deze gekloonde pagina's. Nadat u een upgrade hebt uitgevoerd, moet u alle updates naar de gekloonde recordpagina kopiëren of de oorspronkelijke recordpagina's opnieuw klonen.

1. Open in Object Manager (Objectbeheer) het casusobject en kloon de pagina's met Lightning-records. Herhaal deze stappen voor alle ITSC -recordpagina's:
  1. ITSC - Pagina Wijzigingsrecords
  2. ITSC- Pagina Incidentaanvraagrecords
  3. ITSC - Pagina Grote incidenten
  4. ITSC - Pagina Probleemrecords
2. Voeg in de uitbreidbare sectie **Primary CI Details** (Primaire CI-details) een component **Related Record** (Gerelateerd record) toe.
3. Voor het veld **Related Record** (Gerelateerd record) dat u hebt toegevoegd, bewerkt u het veld **Lookup** (Opzoeken). Stel **First Lookup** (Eerste zoekactie) in op **Primary Configuratie Item** (Primair configuratie-item) en **Second Lookup** (Tweede zoekactie) op **Use This Asset** (Dit bedrijfsmiddel gebruiken).
4. Stel de filters voor componentzichtbaarheid van de component **Related Record** (Gerelateerd record) in op:
  - a. Veld: **Record > Primary Configuration Item > Asset Name** (Record > Primair configuratie-item > Naam bedrijfsmiddel)  
 Operator: **Niet gelijk**  
 Waarde: nul (leeg laten)
  - b. Veld: **Record > Primary Configuration Item > Asset Record Type > Record Type Name** (Record > Primair configuratie-item > Recordtype bedrijfsmiddel > Naam recordtype) (Controleer of API -naam gelijk is aan NaamOntwikkelaar)  
 Operator: **Niet gelijk aan**  
 Waarde:
5. Verwijder de Lightning-webcomponent **Primaire CI -details**. Sla uw wijzigingen op en herhaal deze stappen voor de andere casustypen.

## Snelle acties aan casuspagina's toevoegen om bekende fouten en servicekennis te maken

Gebruik deze stappen om snelle acties voor bekende fouten en servicekennis toe te voegen aan de pagina-indelingen van casussen. Herhaal deze stappen voor de pagina-indelingen **ITSC - Probleemindeling**, **ITSC - Indeling incidentaanvraag**, **ITSC - Indeling grote incidenten** en **ITSC - Indeling wijzigen**.

Gebruik deze snelle acties om te voorkomen dat pagina-indelingen worden gekloond die niet worden bijgewerkt tijdens het upgradeproces. Als u nog steeds knoppen wilt toevoegen, raadpleegt u [Knoppen aan casuspagina's toevoegen om bekende fouten en servicekennis te maken op pagina 39](#).

1. Open in Object Manager (Objectbeheer) het object Casus en bewerk de pagina-indeling die u wilt bijwerken. Voeg bijvoorbeeld de snelle acties toe aan probleemcasussen door de pagina-indeling **ITSC - Problem Layout** (ITSC - Probleemindeling) te bewerken.

2. Voeg snelle acties voor bekende fouten en servicekennis toe. Voeg in de sectie **Salesforce Mobile and Lightning Experience Actions** (Salesforce Mobile- en Lightning Experience-acties) **Create Known Error** (Bekende fout maken) en **Create Service Knowledge** (Servicekennis maken) toe.

## Knoppen aan casuspagina's toevoegen om bekende fouten en servicekennis te maken

U kunt bekende fouten en servicekennis maken met snelle acties op de casuspagina. Als u knoppen voor deze acties wilt hebben, moet u de recordpagina's klonen om dynamische acties in te schakelen. Voor meer informatie over dynamische acties raadpleegt u [Salesforce Help: Nieuwe flexibiliteit ontketenen met dynamische acties](#).

Als u de recordpagina's kloon, gelden toekomstige upgrades van het IT Service Center niet voor deze gekloonde pagina's. Nadat u een upgrade hebt uitgevoerd, moet u alle updates naar de gekloonde recordpagina kopiëren of de oorspronkelijke recordpagina's opnieuw klonen.

1. Wijzig de pagina Probleemrecords om knoppen voor bekende fouten en servicekennis toe te voegen.
  - a. Kloon de **ITSC - Pagina Probleemrecords** in Lightning App Builder.
  - b. Schakel dynamische acties in op het deelvenster **Highlights** (Markeringen).
  - c. Voeg de knoppen **Create Known Error** (Bekende fout maken) en **Create Service Knowledge** (Servicekennis maken) toe.
2. Wijzig de andere ITSC-recordpagina's om de knop Servicekennis toe te voegen.
  - a. Kloon de **ITSC - Pagina Wijzigingsrecords**, **ITSC - Pagina Incidentaanvraagrecords** en **ITSC Pagina Grote incidenten** in de Lightning App Builder.
  - b. Schakel dynamische acties in op het deelvenster **Highlights** (Markeringen).
  - c. Voeg de knop **Create Service Knowledge** (Servicekennis aanmaken) toe.

## Indeling van pagina Asset (Bedrijfsmiddel) aanpassen

Voeg de knop **New Configuration Item** (Nieuw configuratie-item) toe aan de standaard zoekindeling op het object Asset (Bedrijfsmiddel). Standaard bevatten de pagina's Asset (Bedrijfsmiddel) in IT Service Center velden voor het object Asset (Bedrijfsmiddel) die mogelijk niet van toepassing zijn op IT-gebruik. U kunt deze extra velden verwijderen uit de pagina-indeling Asset (Bedrijfsmiddel). Zie [Salesforce Help: Pagina-indelingen](#) en [Salesforce Help: Pagina-indelingen voor standaardobjecten bewerken](#).

### KNOPPEN VERWIJDEREN UIT PAGINA-INDELING ASSET (BEDRIJFSMIDDEL)

Om problemen met CMDB-synchronisatie te voorkomen, moet u de knoppen **Clone** (Klonen) en **Change Record Type** (Recordtype wijzigen) verwijderen.

1. Bewerk de pagina-indeling **Asset Layout** (Indeling bedrijfsmiddel) in het object Asset (Bedrijfsmiddel).
2. Verwijder de volgende knoppen in de secties **Salesforce Mobile and Lightning Experience Actions** (Salesforce Mobile- en Lightning Experience-acties) en **Standard Buttons** (Standaardknoppen): **Clone** (Klonen), **View Asset Hierarchy** (Hiërarchie bedrijfsmiddel bekijken), **Change Record Type** (Recordtype wijzigen), **New Contact** (Nieuw contact), **New Lead** (Nieuwe lead) en andere velden of knoppen die niet in aanmerking komen voor gebruik van IT Service Center.

#### KNOP NIEUW CONFIGURATIE-ITEM TOEVOEGEN AAN PAGINA MET LIJSTWEERGAVE ASSET (BEDRIJFSMIDDEL)

Wijzig de standaard zoekindeling op het object Asset (Bedrijfsmiddel) om de knop **New Configuration Item** (Nieuw configuratie-item) toe te voegen.

1. In de sectie **Search Layouts for Salesforce Classic** (Zoekindelingen voor Salesforce Classic) van het object Asset (Bedrijfsmiddel) bewerkt u de zoekindeling **List View** (Lijstweergave).
2. In de sectie **Custom Buttons** (Aangepaste knoppen) voegt u de knop **New Configuration Item** (Nieuw configuratie-item) toe.
3. (Optioneel) Verwijder de knop **New** (Nieuw) om te voorkomen dat niet-IT Service Center-bedrijfsmiddelen worden gemaakt.

#### KNOP NEW CONFIGURATION ITEM (NIEUW CONFIGURATIE-ITEM) TOEVOEGEN AAN ZOEKINDELING ASSET

1. In de sectie **Search Layouts** (Zoekindelingen) van het object Asset (Bedrijfsmiddel) wijzigt u de zoekindeling **List View** (Lijstweergave).
2. In de sectie **Custom Buttons** (Aangepaste knoppen) voegt u de knop **New Configuration Item** (Nieuw configuratie-item) toe.
3. (Optioneel) Verwijder de knop **New** (Nieuw) om te voorkomen dat niet-IT Service Center-bedrijfsmiddelen worden gemaakt.

## Incidentticketcategorie aanmaken voor werknemersconciërge

Voeg een ticketcategorie voor incidenten toe om incidenttypen aan te maken in Werknemersconciërge. Gebruik dit incidenttype voor alle tickets die naar het IT Service Center gaan.

### Keuzelijstwaarden ticketcategorie toevoegen

Om gebruikers van werknemersconciërge in staat te stellen om incidenten in het IT Service Center aan te maken, voegt u een **incidentwaarde** toe aan het aangepaste veld Ticketcategorie in het zaakobject. U kunt ook de bestaande **IT**-waarde deactiveren zodat gebruikers van Employee Concierge standaard incidenten aanmaken.

1. Klik in Instellingen op **Object Manager** (Objectbeheer).
2. Klik op **Case** (Casus) en vervolgens op **Fields & Relationships** (Velden en relaties).
3. Zoek en selecteer **Ticket Category** (Ticketcategorie).
4. Klik in het gedeelte Values (Waarden) op **New** (Nieuw).

5. Maak het label aan als  en de API-naam als .
6. Sla uw wijzigingen op.
7. Deactiveer de bestaande **IT**-waarde in de keuzelijst. Klik in de kolom Actie op **Deactivate** (Deactiveren).

## Een snelle actie toevoegen aan het contactobject

1. Klik in Instellingen op **Object Manager** (Objectbeheer).
2. Klik op **Contact** en **Buttons, Links, and Actions**.
3. Klik op de rij met **New Incident** (Nieuw incident). De rij vermeldt ook **ITSCNewIncident** als **Name** (Naam).
4. Klik op **Edit Layout** (Indeling bewerken)
5. Gebruik Snel zoeken om te zoeken naar het veld **Ticket Category** (Ticketcategorie).
6. Versleep de **ticketcategorie** naar het formulier.

Plaats het veld boven het veld **Category** (Categorie) in het formulier.

7. Klik op **Save** (Opslaan).

## Voeg het aangepaste metadatatype toe voor de categorie Incidentticket

Om een ticketcategorie te koppelen aan de gerelateerde actie, bewerkt u het aangepaste metagegevenstype.

1. Gebruik in Instellingen Snel zoeken om te zoeken naar **Custom Metadata Types** (Aangepaste metadatatypen) en selecteer deze.
2. Klik in de tabel op **Ticket Category Definitions**.
3. Klik op **Manage Ticket Category Configurations**. Klik op **New** (Nieuw).
4. Gebruik de volgende veldwaarden:
  1. **Label**:
  2. **Naam**:
  3. **Ticket Category Name**:
  4. **Global Action Name**:
  5. **Is Active**: Ingeschakeld
5. Sla uw wijzigingen op.

## E-mail instellen voor automatisch aanmaken van tickets

Een e-mailservice en adres aanmaken waarnaar een eindgebruiker ondersteuningsaanvragen kan sturen. Wanneer e-mails naar dit adres worden verzonden, worden casussen automatisch aangemaakt.

## Aangepaste Apex-klasse instellen

1. Ga in de app Setup (Instellingen) naar de pagina **Custom Code > Apex Classes** (Aangepaste code > Apexklassen).
2. Klik in de alfabetische navigatiebalk op **E**.
3. Als u de klasse EmailToCaseHandler niet ziet, klikt u op **Create New View** (Nieuwe weergave maken). Voer bij **View Name** (Weergavenaam) en **View Unique Name** (Unieke weergavenaam) **Default** (Standaard) in. Sla uw wijzigingen op. Zorg ervoor dat Default (Standaard) in de standaardweergave staat.
4. Klik op de klasse **EmailToCaseHandler** om de waarde in de cache te plaatsen, zodat deze in de rest van de configuratiestappen kan worden geselecteerd.

## Een e-mailservice aanmaken

1. Ga in de app Instellingen naar de pagina **E-mailservices**. Klik op **New Email Service** (Nieuwe e-mailservice).
2. Voer een servicenaam in. Selecteer voor de **Apex-klasse** **EmailToCaseHandler**.
3. Als u de domeinen of e-mailadressen waarvan u e-mails accepteert wilt beperken, vult u de toegestane lijst in het veld **Accept Email From** (E-mail accepteren van) in.
4. Pas indien nodig de andere velden aan om bijlagen, kopteksten en foutresponsinstellingen te in te voeren.
5. Klik op **Save** (Opslaan).

## E-mailadres instellen

1. Klik op de naam van de service die u hebt gemaakt en klik vervolgens op **New Email Address** (Nieuw e-mailadres).
2. Geef het e-mailadres een naam naar keuze. (Voorbeeld: `IT_Support`).
3. Voer `ITSupport` in het veld **E-mailadres** in.
4. Controleer of het selectievakje **Actief** is ingeschakeld.
5. Voer de e-maildomeinnamen van uw bedrijf in. (Voorbeeld: `company.org`, `my.company.org`) Klik op **Save** (Opslaan).

De sectie **E-mailadressen** toont het e-mailadres dat u zojuist hebt aangemaakt. Als e-mails naar dit adres worden verzonden, worden IT-tickets automatisch aangemaakt.

## Meer informatie

[Handleiding voor Apex-ontwikkelaars: Apex e-mailservice](#)

[Salesforce verbeteren met code: E-maildiensten](#)

## Maak publicatiewerkstromen voor bekende fouten en servicekennis

U kunt een artikel over een bekende fout of servicekennis maken om een probleem te documenteren. Het artikel is gekoppeld aan alle gevallen die verband houden met het probleem. Deze kennisartikelen zijn standaard in conceptstatus

en zijn daarom alleen toegankelijk voor de auteur van het artikel. Om alle IT-agenten en -medewerkers toegang te geven tot deze artikelen, maakt u een werkstroom en kennisactie om artikelen over bekende fouten automatisch te publiceren wanneer ze worden gemaakt.

1. Maak een kennisactie waarmee een artikel wordt gepubliceerd.

Meer informatie: [Salesforce Help: Werkstroomacties voor kennis maken](#)

2. Maak een werkstroomregel die wordt uitgevoerd wanneer een kennisartikel met het recordtype Known Error (Bekende fout) of Service Knowledge (Servicekennis) wordt gemaakt.

Meer informatie: [Salesforce Help: Werkstroom en goedkeuringen voor artikelen](#)

3. Stel de actie van de werkstroomregel in om de kennisactie te gebruiken waarmee het artikel automatisch wordt gepubliceerd.

## (Optioneel) Mijlpalen, wachtrijen, toewijzingsregels en goedkeuringen aanpassen

Om meer geavanceerde werkstromen voor uw IT-casemanagement te definiëren, kunt u mijlpalen, wachtrijen en toewijzingsregels in Service Cloud gebruiken.

Om het gedrag van deze werkstromen aan te passen, raadpleegt u de gerelateerde informatie in de Service Cloud-documentatie.

- Stel mijlpalen in die de vereiste tijdsafhankelijke stappen in uw ondersteuningsproces vertegenwoordigen, zoals de tijden voor eerste reactie of het oplossen van casussen. Mijlpalen worden toegevoegd aan rechtenprocessen om ervoor te zorgen dat medewerkers ondersteuningsrecords correct en op tijd oplossen.

Mijlpalen zijn de naam van het IT Service Center voor Service Level Agreements (SLA's). Het instellen van een mijlpaal is hetzelfde als het definiëren van een SLA.

Meer informatie: [Service Cloud Docs: Mijlpalen](#)

- Stel wachtrijen in om records te prioriteren, te distribueren en toe te wijzen aan teams die taken delen. Toegang tot wachtrijen vanuit lijstweergaven. Wachtrijleden kunnen inspringen om een record in een wachtrij over te nemen. De volgende wachtrijen worden door het IT Service Center gedefinieerd:

- Casusbeheer - IT-standaard
- Casusbeheer - IT-casussen
- Casusbeheer CAB

Meer informatie: [Service Cloud Docs: Wachtrijen instellen](#)

- Stel toewijzingsregels in om voorwaarden te definiëren die bepalen hoe leads of casussen worden verwerkt. De regels wijzen leads en casussen toe aan de opgegeven gebruiker of wachtrij.

Meer informatie: [Service Cloud Docs: Toewijzingsregels instellen](#)

- Bewerk het **ITSC - Change Approval** (goedkeuringsproces voor wijzigingsgoedkeuring) om het bedrijfsproces rond het oplossen van een wijzigingsgeval te definiëren. Het **ITSC - Change Approval**-proces wordt verzonden met het IT Service Center en standaard gebruikt.

Meer informatie: [Service Cloud Docs: Een goedkeuringsproces instellen](#)



# IT Service Center beheren

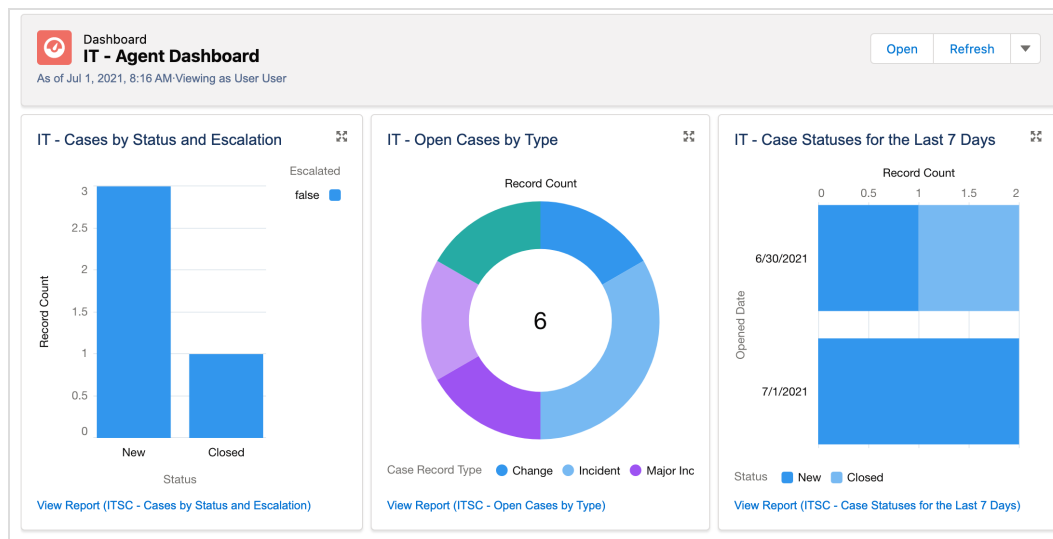
Pas aan hoe IT-agenten het IT Service Center kunnen gebruiken, waaronder het dashboard, het wijzigen van kalender- en risico-instellingen, CMDB en werkstromen.

## Dashboard van IT-medewerker weergeven en aanpassen

U kunt het dashboard van de IT-medewerker aanpassen om de rapporten op te nemen die u helpen bij het beheren van uw werk.

### Dashboard van IT-medewerker weergeven

Bekijk het IT Agent Dashboard op de startpagina wanneer u het IT Service Center opent.



### Dashboard voor IT-medewerker aanpassen

U kunt het dashboard van de IT-medewerker aanpassen om verschillende rapporten op te nemen, inclusief de standaardrapporten die bij het IT Service Center worden geleverd.

1. Klik op de startpagina op **Open** om het dashboard in zijn eigen weergave te openen. Klik op **Edit** (Bewerken).
2. De bestaande componenten in het dashboard verplaatsen, bewerken en aanpassen. Om andere rapporten aan het dashboard toe te voegen, klikt u op **+Component**.
3. Sla uw wijzigingen op.

## Instellingen voor wijzigingsbeheer bijwerken

U kunt de kleuren en gebeurtenistypen in de wijzigingskalender bijwerken, en configureren hoe de risicoscore voor wijzigingscasussen wordt berekend.

## GEBRUIKERSRECHTEN

| Gebruikersrechten vereist                                               |                                                                                                                                                                                |
|-------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| De instellingen voor de wijzigingskalender en de risico's configureren: | Rechtensets voor beheerder van de IT Service Center-app, gebruiker van de IT Service Center-app, basistoegang tot wijzigingskalender, beheerderstoegang tot wijzigingskalender |

### Wijzigingskalender aanpassen

U kunt de kleuren van de wijzigingskalender aanpassen en aangepaste gebeurtenistypen toevoegen.

De volgende gebeurtenistypen zijn standaard opgenomen:

- Bevriezing: Een geplande tijd waarin geen wijzigingen kunnen plaatsvinden.
- Wijziging: Een update die is gekoppeld aan een wijzigingscasus.
- Wijzigingsperiode: Een toegestane tijd waarin wijzigingen mogen plaatsvinden.
- Uitval: Een geplande tijd waarin een systeem niet beschikbaar is.

1. Klik in het menu IT Service Center op **Settings** (Instellingen) en klik vervolgens op het tabblad **Change Management** (Wijzigingsbeheer).
2. Werk de kleuren voor elk gebeurtenistype bij of voeg een gebeurtenistype toe aan de lijst.
3. Klik op **Save** (Opslaan).
4. Om de updates in de wijzigingskalender te bekijken, gaat u naar het menu IT Service Center en klikt u op **Change Calendar** (Wijzigingskalender).

### Risicoscores aanpassen

Met de risicoscore voor een wijzigingscasus kunnen wijzigingsbeheerders het potentiële risico door een aangebrachte wijziging bepalen.

1. Klik in het menu IT Service Center op **Settings** (Instellingen) en klik vervolgens op het tabblad **Change Management** (Wijzigingsbeheer).
2. Bepaal welke velden u wilt gebruiken voor het berekenen van de risicoscore. De vermelde velden zijn gekoppeld aan wijzigingscasussen en zijn in de vorm van een keuzelijst, waarbij de gebruiker een waarde uit de lijst selecteert bij het openen van de casus. Verplaats de velden die u in de berekening wilt opnemen naar de kolom **Selected** (Geselecteerd).
3. Definieer risicoscores voor elke veldwaarde die u hebt geselecteerd. De waarden die de eindgebruiker voor deze velden selecteert, worden bij elkaar opgeteld om de risicoscore te bepalen. Als een gebruiker in dit voorbeeld een wijzigingscasus opent en **Yes** (Ja) selecteert bij **SLA Violation** (SLA-overtreding) en **Database** selecteert bij **Category** (Categorie), resulteren de overeenkomstige waarden (1+5) in een risicoscore van 6. Deze numerieke score wordt niet

weergegeven in de wijzigingscasus. U moet een drempelwaarde toewijzen aan elke mogelijke scorewaarde.

Define risk scores for field values. ⓘ

**SLA Violation**

\* No

0

\* Yes

1

**Category**

\* Software

2

\* Hardware

3

\* Network

3

\* Database

5

\* Other

1

Define risk score thresholds. ⓘ

● High

5-6

● Medium

3-4

● Low

1-2

● None

Minimum Score

1

Maximum Score

6

Save

4. Drempelwaarden voor risicoscores definiëren. U kunt een nummer of bereik toewijzen aan elke drempelwaarde. De drempelwaarde is de waarde die wordt weergegeven in de casus. In dit voorbeeld gaat het om een **hoge** risicoscore.

## CMDB-configuratie-items beheren

Configuratie-items (CI) zijn componenten die moeten worden beheerd om een IT-service te leveren. Standaard worden CI's op een gepland interval in Salesforce geïmporteerd vanuit de CMDB-service die in TaaS wordt gehost. U kunt ook configuratie-items maken in het IT Service Center. Deze worden vervolgens gesynchroniseerd tussen Salesforce en de CMDB.

### GEBRUIKERSRECHTEN

| Gebruikersrechten vereist |                                                  |
|---------------------------|--------------------------------------------------|
| Configuratie-items maken: | Rechtensetgroep IT Service Center CMDB-beheerder |

Voor deze versie kunt u CI's maken en bekijken in het IT Service Center. Als u een CI bewerkt, worden de wijzigingen overschreven door het synchronisatieproces waarmee gegevens uit de CMDB worden geïmporteerd. Totdat dit probleem is opgelost, raadpleegt u [Rechten voor IT Service Center toewijzen op pagina 31](#) om toegang tot het object Asset (Bedrijfsmiddel) in standaardprofielen te verwijderen en om rechtensetgroepen toe te wijzen aan aanmaak- en leestoeegang, maar om rechten voor het bewerken, verwijderen en aanpassen van het object Asset (Bedrijfsmiddel) te beperken.

### Configuratie-items bekijken

Bekijk configuratie-items die zijn geïmporteerd uit de CMDB en alle aangepaste configuratie-items die u in IT Service Center hebt gemaakt.

1. Klik in het menu IT Service Center op **Assets** (Bedrijfsmiddelen).
2. Open de lijstweergave **All Configuration Items** (Alle configuratie-items).

### Klassen van configuratie-items bekijken

Klassen van configuratie-items bevatten aangepaste velden en worden geïmporteerd vanuit Tanium, bijvoorbeeld een apparaattype (laptop, server).

1. Klik in het menu IT Service Center op **Configuration Item Classes** (Klassen van configuratie-items).
2. Open de lijstweergave **All Classes** (Alle klassen).

### Aangepaste configuratie-items maken

U kunt een configuratie-item toevoegen in IT Service Center dat in de CMDB wordt geïmporteerd. Deze configuratie-items worden gesynchroniseerd op een gedefinieerd tijdsinterval. Zie [CMDB-gegevenssynchronisatie configureren op pagina 30](#) voor het bijwerken van synchronisatie-instellingen.

1. Klik in het menu IT Service Center op **Assets** (Bedrijfsmiddelen).
2. Klik op **New Configuration Item** (Nieuw configuratie-item).

Als u op **New** (Nieuw) klikt op de pagina Assets (Bedrijfsmiddelen), wordt een standaard Salesforce-object Asset (Bedrijfsmiddel) gemaakt. Dit type bedrijfsmiddel bevat geen CI-informatie, wordt niet gesynchroniseerd met Tanium en wordt meestal gebruikt om fysieke, niet-IT-gerelateerde bedrijfsmiddelen bij te houden. Om de knop **New** (Nieuw) te verwijderen, raadpleegt u [Knop Nieuw configuratie-item toevoegen aan pagina met lijstweergave Asset \(Bedrijfsmiddel\) op pagina 40](#).

3. Voeg een naam, beschrijving en klasse toe voor het configuratie-item.
4. Om een relatie voor de CI te maken, klikt u op **Add Relationship** (Relatie toevoegen). Selecteer het type relatie (bovenliggend/onderliggend, peer-to-peer, installeert op, enzovoort), de klasse van het configuratie-item, en het configuratie-item dat u wilt toevoegen. Sla uw wijzigingen op.

Als u een CI bewerkt nadat deze is gesynchroniseerd met de CMDB, worden de wijzigingen overschreven door het volgende CMDB-synchronisatieproces.

## (Optioneel) Casussjablonen wijzigen

IT Service Center bevat standaard casussjablonen die definiëren welke velden worden weergegeven wanneer u een casus maakt. Met een casussjabloon kunt u het maken van records voor herhaalbare casussen stroomlijnen. Met standaardjablonen kunt u de zichtbaarheid van de velden aanpassen, maar u kunt geen velden toevoegen of verwijderen. Om velden aan te passen, maakt u een aangepaste casussjabloon.

### Standaardjablonen aanpassen

Hoewel u een standaardjabloon niet kunt wijzigen, kunt u wel de inhoud van de sjabloon bekijken en kiezen welke velden zichtbaar zijn.

1. Klik in het menu IT Service Center op **Case Templates (Casussjablonen) > sjabloonnaam**.
2. Selecteer voor elk item **Visible** (Zichtbaar).
3. Klik op **Preview** (Voorbeeld) om een voorbeeld te bekijken van het scherm waarop u de casus aanmaakt. Om een testcasus te maken vanuit de sjabloon, klikt u op **Create** (Aanmaken).
4. Klik op **Save** (Opslaan).

### Aangepaste casussjablonen maken

U kunt aangepaste casussjablonen gebruiken om herhaalbare casussen aan te passen, zoals maandelijkse of wekelijkse wijzigingscasussen.

1. Klik in het menu IT Service Center op **Case Templates > Custom > New** (Casussjablonen > Aangepast > Nieuw).
2. Als u met een bestaande casussjabloon wilt beginnen, selecteert u deze in **Choose Existing Config** (Bestaande configuratie kiezen) en klikt u vervolgens op **Copy Configuration** (Configuratie kopiëren).
3. Geef een casussjabloonnaam op en voeg velden uit de beschikbare lijst toe aan de geselecteerde lijst.
4. Selecteer voor elk item **Visible** (Zichtbaar).
5. Klik op **Preview** (Voorbeeld) om een voorbeeld te bekijken van het scherm waarop u de casus aanmaakt.
6. Om een casus te maken vanuit de sjabloon, klikt u op **Create** (Maken).
7. Klik op **Save** (Opslaan). Als u deze aangepaste casussjabloon als standaard wilt instellen in plaats van een standaardsjabloon, voegt u deze toe als standaardsjabloon.

## Standaardsjablonen instellen

Overschrijf een standaard met een aangepaste sjabloon. U moet een aangepaste sjabloon hebben. U kunt dezelfde aangepaste sjabloon gebruiken om meerdere standaardsjablonen te overschrijven.

1. Klik in het menu IT Service Center op **Case Templates > Defaults > Add Default** (Casussjablonen > Standaarden > Standaard toevoegen).
2. Selecteer de aangepaste sjabloon en de standaardsjabloon die u wilt overschrijven. Klik op **Save** (Opslaan).

## (Optioneel) Associaties configureren

U kunt de casusstatussen configureren waarin een gebruiker casussen en bedrijfsmiddelen kan koppelen. U kunt bijvoorbeeld de optie uitschakelen om een bedrijfsmiddel te koppelen aan een casus die een voltooide status heeft, zoals gesloten of opgelost.

1. Klik in het menu IT Service Center op **Settings** (Instellingen). Ga naar het tabblad **General** (Algemeen).
2. Als u associaties voor een casus of een bedrijfsmiddel wilt uitschakelen, verplaatst u de status naar de kolom **Disable for** (Uitschakelen voor).
3. Sla uw wijzigingen op.

## Automatiseer het IT Service Center met stromen

Gebruik stromen om specifieke IT-taken te automatiseren, zoals het implementeren van pakketten of software, op basis van een reeks voorwaarden.

### Standaardstromen

De volgende stromen zijn standaard in het IT Service Center opgenomen. Om de stromen te bewerken vanuit Instellingen, voert u  in het vak Snel zoeken in en selecteert u vervolgens **Flows** (Stromen).

### ITSC-casussen automatisch sluiten

Een geactiveerde actie om 12:00 uur sluit alle incidenten en verzoeken die in de afgelopen zeven dagen zijn opgelost.

### ITSC - Casusmeldingen

Een geactiveerde actie wanneer een status wijzigt voor een probleemcasus, waarbij een e-mail wordt verzonden om gebruikers op de hoogte te stellen van gekoppelde incidentcasussen.

### ITSC-casuseigenaar gewijzigd

Een geactiveerde actie wanneer een incident of aanvraag voor een casusrecord wordt opgeslagen. Als de eigenaar van de aanvraag is gewijzigd, stelt de actie de status van de aanvraag in op **Transferred** (Overgedragen).

### ITSC-goedkeuring wijziging

Een geactiveerde actie die wordt uitgevoerd nadat een casusrecordwijziging is opgeslagen en ingediend voor goedkeuring.

### ITSC - Casus instellen op bekende fout

Een geactiveerde actie wanneer een bekende fout wordt gemaakt, waarbij de status van de probleemcasus wordt gewijzigd in **Known Problem** (Bekend probleem).

### ITSC - Opmerkingen delen

Een geactiveerde actie wanneer de status van een incident wordt gewijzigd in opgelost, waardoor opmerkingen van het opgeloste incident worden gekopieerd naar de bijbehorende incidenten.

## Stroomacties

U kunt stromen aanmaken met de volgende stroomacties wanneer IT Service Center is geïnstalleerd:

### Huidige feed naar gekoppelde casussen kopiëren

Kopieert Chatter-feedopmerkingen naar gekoppelde casussen.

### Primaire bedrijfsmiddelen zoeken per gebruiker

Geeft een lijst van bedrijfsmiddelen en basisinformatie met het gespecificeerde emailadres als primaire gebruiker.

### Pakket implementeren

Implementeer een Tanium-pakket in een casussen. Dit pakket bevat doorgaans een script en een set bestanden die als Tanium-actie op het object worden uitgevoerd.

### Software-implementaties beheren

Softwarepakketten installeren, bijwerken of verwijderen op een bepaald casussen.

### Bedrijfsmiddel informatie doorzoeken

Retourveldwaarden voor het geselecteerde casussen.

### Toepasselijke software zoeken

Bepaal de software-updates die voor een geselecteerde set bedrijfsmiddelen beschikbaar zijn.

### E-mail naar eigenaars van gekoppelde casussen verzenden

Verzend e-mail naar eigenaars van gekoppelde casussen.

## Een IT Service Center-stroom aanmaken

1. Ga vanuit Setup naar **Process Automation > Flows > New Flow**.
2. Kies het type trigger dat u voor uw stroom wilt gebruiken. Voor testdoeleinden kiest u **Autolaunched Flow (No Trigger)** (Automatisch gestarte stroom (geen trigger)).
3. Sleep een actie naar uw stroom. Klik op **IT Service Center** om de beschikbare acties te bekijken.

### Meer informatie

[Automatiseer uw bedrijfsprocessen: Stromen](#)

## Logboekberichten bekijken

Logboekberichten voor IT Service Center bekijken, inclusief acties die binnen een casus zijn ondernomen.

### Logboekregistratie configureren

Om te voorkomen dat er te veel logboeken worden verzameld, stelt u een bewaar- en opschoonproces in.

1. Ga in het menu IT Service Center naar **Settings** (Instellingen). Klik op **Logging** (Logboekregistratie).
2. Configureer een tijd waarop de dagelijkse opschoning van het logboek moet worden uitgevoerd, en het aantal dagen dat logboeken moeten worden bewaard. Als een logboek ouder is dan de instelling voor het bewaren van het logboek, wordt het logboek verwijderd tijdens de opschoonmaak.

### Casusacties bekijken

De volgende acties die u uit een casus kunt nemen, worden vastgelegd: software implementeren, een apparaat opnieuw starten, proces beëindigen, proces starten of stoppen.

- Om alle acties te bekijken die zijn uitgevoerd op alle bedrijfsmiddelen die worden beheerd door IT Service Center, gaat u naar het menu IT Service Center en klikt u op **Case Actions** (Casusacties).
- Om de acties binnen een casus te bekijken, gaat u naar het deelvenster **Recent Activity** (Recente activiteit).



## Logboekopnamen bekijken

Om servicelogboeken inclusief logboeken voor achtergrondprocessen en geplande taken te bekijken, gaat u naar het menu IT Service Center en klikt u op **Case Actions** (Casusacties).

### VOORBEELD

Een logboekopname met de **titel**: `EndpointToAssetTransformer.transformMergeMany` en **Reden**: `Found more than 1 Asset with the same TaniumAssetId_c` geeft aan dat er aangepaste configuratie-items zijn overgeslagen tijdens het synchronisatieproces vanwege duplicatie.

# Verwijzing: Casusindelingen

## Incident

ITSC - Incident Request Layout

Custom Console ComponentsMini Page LayoutMini Console ViewVideo TutorialHelp for this Page

SaveQuick SavePreview As...CancelUndoRedoLayout Properties

Fields

ButtonsQuick ActionsMobile & Lightning ActionsExpanded LookupsRelated ListsReport Charts

Quick FindField Name

|              |                |             |                    |               |                     |                |
|--------------|----------------|-------------|--------------------|---------------|---------------------|----------------|
| Section      | Benefits       | Case Number | Case Record Type   | Change Effort | Change Type         | Contact Mobile |
| Blank Space  | Business Hours | Case Origin | Case Source        | Change Impact | Closed When Created | Contact Name   |
| Account Name | Business Risks | Case Owner  | Category           | Change Owner  | Contact Email       | Contact Phone  |
| Asset        | CAB Note       | Case Reason | Change Description | Change Plan   | Contact Fax         | Created By     |

Case Sample

Highlights Panel

Contact NameSample Text

SubjectSample Text

DescriptionSample Text

ImpactSample Text

UrgencySample Text

Quick Actions in the Salesforce Classic

Publisher

PostFileMobile Smart ActionsThanksLinkPollQuestionNew Note

Salesforce Mobile and Lightning Experience

Actions

PostCreate Service KnowledgeFileNew TaskEscalationResolve CaseEditChange OwnerMerge CasesCloneDeleteSharingClose CasePrintable View

Case Detail

Standard Buttons

EditDeleteChange OwnerAcceptClose CaseCloneSharingSharing HierarchyPrintable ViewMerge Cases

Get Alerts

Custom Buttons

User Information

Contact NameSample Text

Primary Configuration ItemSample Text

CategorySample Text

Case OwnerSample Text

Service ProviderSample Text

SubcategorySample Text

Case Information

StatusSample Text

SubjectSample Text

Date/Time Opened7/21/2021, 11:31 AM

Case OriginSample Text

Case Description (Header not visible)

DescriptionSample Text

Case Diagnostics

DiagnosticsSample Text

Case Prioritization

ImpactSample Text

Manual priority

UrgencySample Text

PrioritySample Text

Resolution Information

Resolution TypeSample Text

Resolution DetailsSample Text

Miscellaneous

Web Emailsarah.sample@company.com

Custom Links (Header visible on detail only)

# Ernstig incident

ITSC - Major Incident Layout

Custom Console ComponentsMini Page LayoutMini Console ViewVideo TutorialHelp for this Page

SaveQuick SavePreview As...CancelUndoRedoLayout Properties

Fields

ButtonsQuick ActionsMobile & Lightning ActionsExpanded LookupsRelated ListsReport Charts

Quick FindField Name

|              |                |             |                    |               |                     |                |
|--------------|----------------|-------------|--------------------|---------------|---------------------|----------------|
| Section      | Benefits       | Case Number | Case Record Type   | Change Effort | Change Type         | Contact Mobile |
| Blank Space  | Business Hours | Case Origin | Case Source        | Change Impact | Closed When Created | Contact Name   |
| Account Name | Business Risks | Case Owner  | Category           | Change Owner  | Contact Email       | Contact Phone  |
| Asset        | CAB Note       | Case Reason | Change Description | Change Plan   | Contact Fax         | Created By     |

Case Sample

Highlights Panel

Customize the highlights panel for this page layout...

Quick Actions in the Salesforce Classic

Publisher

Actions in this section are currently inherited from the global publisher layout. You can [override the global publisher layout](#) to set a customized list of actions for the publisher on pages that use this layout.

Salesforce Mobile and Lightning Experience

Actions

PostCreate Service KnowledgeFileNew TaskEscalationResolve CaseEditChange Owner

Merge CasesCloneDeleteSharingClose CasePrintable View

Case Detail

Standard Buttons

EditDeleteChange OwnerAcceptClose CaseCloneSharingSharing HierarchyPrintable ViewMerge Cases

Start ConversationGet Alerts

Custom Buttons

Major Incident Details

★ Subject

Sample Text

★ Description

Sample Text

★ Impact Details

Sample Text

Reported Date Time

7/21/2021, 11:37 AM

Reported By

[Sample Text](#)

Major Incident Manager

[Sample Text](#)

Case Information

Case Owner

[Sample Text](#)

Service Provider

Sample Text

Category

Sample Text

Subcategory

Sample Text

★ Status

Sample Text

Primary Configuration Item

[Sample Text](#)

Case Prioritization

★ Impact

Sample Text

Manual priority

✓

Urgency

Sample Text

Priority

Sample Text

Resolution Information

Resolution Type

Sample Text

Resolution Details

Sample Text

Salesforce Details

★ Contact Name

[Sample Text](#)

Case Origin

Sample Text

Web Email

sarah.sample@company.com

Custom Links (Header visible on detail only)

© 2021 Tanium Inc. Alle rechten voorbehouden

Pagina 55

# Wijziging

ITSC - Change Layout

Custom Console ComponentsMini Page LayoutMini Console ViewVideo TutorialHelp for this Page

SaveQuick SavePreview As...CancelUndoRedoLayout Properties

Fields

ButtonsQuick ActionsMobile & Lightning ActionsExpanded LookupsRelated ListsReport Charts

Quick FindField Name

|              |                |             |                    |               |                     |                |
|--------------|----------------|-------------|--------------------|---------------|---------------------|----------------|
| Section      | Benefits       | Case Number | Case Record Type   | Change Effort | Change Type         | Contact Mobile |
| Blank Space  | Business Hours | Case Origin | Case Source        | Change Impact | Closed When Created | Contact Name   |
| Account Name | Business Risks | Case Owner  | Category           | Change Owner  | Contact Email       | Contact Phone  |
| Asset        | CAB Note       | Case Reason | Change Description | Change Plan   | Contact Fax         | Created By     |

Case Sample

Highlights Panel

Contact NameSample Text

SubjectSample TextDescriptionSample Text

Quick Actions in the Salesforce Classic

Publisher

Actions in this section are currently inherited from the global publisher layout. You can [override the global publisher layout](#) to set a customized list of actions for the publisher on pages that use this layout.

Salesforce Mobile and Lightning Experience

Actions

PostCreate Service KnowledgeFileNew TaskEditChange OwnerMerge CasesCloneDelete

SharingClose CasePrintable View

Case Detail

Standard Buttons

EditDeleteChange OwnerAcceptClose CaseCloneSharingSharing HierarchySubmit for Approval

Printable ViewMerge CasesGet Alerts

Custom Buttons

Change Information

Contact NameSample TextService ProviderSample TextSubjectSample TextDescriptionSample Text

StatusSample TextSubcategorySample TextCategorySample Text

Change Details

Case OwnerSample TextPlanned Start Date Time7/22/2021, 7:17 AMPlanned End Date Time7/22/2021, 7:17 AM

Change Details Extended (Header not visible)

Change DescriptionSample TextCAB NoteSample Text

Execution

Rollback PlanSample TextTest PlanSample TextDeployment PlanSample Text

Risk Assessment

Change ImpactSample TextImpact DetailsSample TextRisk LevelSample TextRisk DetailsSample Text

Case Prioritization

ImpactSample TextManual priorityUrgencySample TextPrioritySample Text

Case Description (Header not visible)

Case Information

Date/Time Opened7/22/2021, 7:17 AMChange TypeSample Text

Miscellaneous

Web Emailsarah.sample@company.comCase OriginSample Text

Custom Links (Header visible on detail only)

© 2021 Tanium Inc. Alle rechten voorbehouden

Pagina 56

# Probleem

ITSC - Problem Layout

Custom Console ComponentsMini Page LayoutMini Console ViewVideo TutorialHelp for this Page

SaveQuick SavePreview As...CancelUndoRedoLayout Properties

Fields

ButtonsQuick ActionsMobile & Lightning ActionsExpanded LookupsRelated ListsReport Charts

Quick FindField Name\*

|              |                |             |                    |               |                     |                |
|--------------|----------------|-------------|--------------------|---------------|---------------------|----------------|
| Section      | Benefits       | Case Number | Case Record Type   | Change Effort | Change Type         | Contact Mobile |
| Blank Space  | Business Hours | Case Origin | Case Source        | Change Impact | Closed When Created | Contact Name   |
| Account Name | Business Risks | Case Owner  | Category           | Change Owner  | Contact Email       | Contact Phone  |
| Asset        | CAB Note       | Case Reason | Change Description | Change Plan   | Contact Fax         | Created By     |

Case Sample

Highlights Panel

Contact NameSample Text

SubjectSample Text

DescriptionSample Text

Quick Actions in the Salesforce Classic

Publisher

Actions in this section are currently inherited from the global publisher layout. You can [override the global publisher layout](#) to set a customized list of actions for the publisher on pages that use this layout.

Salesforce Mobile and Lightning Experience

Actions

PostCreate Known ErrorCreate Service KnowledgeFileNew TaskResolve CaseNew ChangeEdit

Change OwnerMerge CasesCloneDeleteSharingClose CasePrintable View

Case Detail

Standard Buttons

EditDeleteChange OwnerAcceptClose CaseCloneSharingSharing HierarchySubmit for Approval

Printable ViewMerge CasesGet Alerts

Custom Buttons

Problem Information

Contact NameStatusPrimary ConfigurationItemProblem ManagerSubjectDescription

Sample TextSample TextSample TextSample TextSample TextSample Text

Case OwnerService ProviderCategorySubcategoryDue Date

Sample TextSample TextSample TextSample Text7/21/2021, 11:59 AM

Problem Details

Workaround DetailsSymptomsDiagnosticsRoot CauseImpact DetailsRisk DetailsProblem Source

Sample TextSample TextSample TextSample TextSample TextSample TextSample Text

Case Prioritization

ImpactManual priority

Sample Text✓

UrgencyPriority

Sample TextSample Text

Known Error Details

Known Error

Sample Text

Resolution Information

Resolution TypeResolution Details

Sample TextSample Text

Miscellaneous

Case OriginWeb Email

Sample Textsarah.sample@company.com

Custom Links

(Header visible on detail only)

# IT Service Center Gebruikershandleiding

Versie 1.17.0

01, september, 2021

*De informatie in dit document kan zonder voorafgaande kennisgeving worden gewijzigd. Verder wordt de informatie in dit document verstrekt “zoals het is” en wordt deze geacht nauwkeurig te zijn, maar wordt gepresenteerd zonder enige garantie van welke aard dan ook, expliciet of impliciet, behalve zoals bepaald in de verkoopvoorwaarden voor klanten van Tanium. Tenzij anders bepaald, aanvaardt Tanium geen enkele aansprakelijkheid en is Tanium of zijn leverancier in geen geval aansprakelijk voor enige indirecte, speciale, gevolg- of incidentele schade, inclusief maar niet beperkt tot winstderving of verlies van of schade aan gegevens die voortvloeien uit het gebruik of het onvermogen om dit document te gebruiken, zelfs als Tanium Inc. op de hoogte is gesteld van de mogelijkheid van dergelijke schade.*

*Alle IP-adressen die in dit document worden gebruikt, zijn niet bedoeld als werkelijke adressen. Voorbeelden, uitvoer van opdrachtweergave, netwerktopologiediagrammen en andere afbeeldingen in dit document worden alleen ter illustratie getoond. Elk gebruik van werkelijke IP-adressen in illustratieve inhoud is onbedoeld en toevallig.*

*Ga naar <https://docs.tanium.com> voor de meest recente productdocumentatie van Tanium.*

*Deze documentatie kan toegang bieden tot of informatie verschaffen over inhoud, producten (inclusief hardware en software) en diensten geleverd door derden (“Producten van derden”). Met betrekking tot dergelijke Items van derden zijn Tanium Inc. en haar gelieerde ondernemingen (i) niet verantwoordelijk voor dergelijke items, en wijzen zij uitdrukkelijk alle garanties en aansprakelijkheid van welke aard dan ook met betrekking tot dergelijke Items van derden af en (ii) zijn niet verantwoordelijk voor enig verlies, kosten of schade opgelopen als gevolg van uw toegang tot of gebruik van dergelijke Items van derden, tenzij uitdrukkelijk anders bepaald in een toepasselijke overeenkomst tussen u en Tanium.*

*Verder vereist of overweegt deze documentatie niet het gebruik of de combinatie van Tanium-producten met bepaalde Items van derden en Tanium noch haar gelieerde ondernemingen zijn verantwoordelijk voor enige inbreuk op intellectuele eigendomsrechten die door een dergelijke combinatie wordt veroorzaakt. U bent zelf verantwoordelijk voor het bepalen of een combinatie van artikelen van derden met Tanium-producten gepast is en geen inbreuk zal veroorzaken op intellectuele eigendomsrechten van derden, en niet Tanium.*

*Tanium zet zich in voor de hoogste toegankelijkheidsnormen om interactie met Tanium-software intuïtiever te maken en de tijd tot succes te versnellen. Om hoge toegankelijkheidsstandaarden te garanderen, voldoet Tanium aan de Amerikaanse federale regelgeving - met name Sectie 508 van de Rehabilitation Act van 1998. In de loop van de productontwikkeling hebben we jarenlang beoordelingen van de toegankelijkheid van derden uitgevoerd en in september 2019 is een uitgebreide audit uitgevoerd ten opzichte van de normen van WCAG 2.1 / VPAT 2.3 voor alle belangrijke productmodules. Tanium kan elke VPAT-rapportage per module beschikbaar stellen als onderdeel van een groter oplossingsplanningsproces voor elke klant of prospect.*

*Naarmate nieuwe producten en functies continu worden geleverd, zal Tanium testen uitvoeren om mogelijke hiaten te identificeren in overeenstemming met toegankelijkheidsrichtlijnen. Tanium zet zich in om eventuele hiaten, voor zover haalbaar, snel aan te pakken, gezien de ernst van het probleem en de reikwijdte van de veranderingen. Deze doelstellingen worden meegenomen in het lopende leveringsschema van functies en releases met onze bestaande middelen.*

*Tanium verwelkomt de inbreng van u als klant bij het toegankelijk maken van oplossingen op basis van uw Tanium-modules en vereisten voor ondersteunende technologie. Toegankelijkheidsvereisten zijn belangrijk voor de Tanium-klantengemeenschap en we geven deze conformiteitsinspanningen als onderdeel van onze algemene productroadmap hoge prioriteit. Tanium biedt transparantie over de vooruitgang en mijlpalen en verwelkomt alle verdere vragen en discussies over dit werk. Neem voor verdere vragen contact op met uw verkoopvertegenwoordiger, stuur een e-mail naar Tanium Support op [support@tanium.com](mailto:support@tanium.com), of stuur een e-mail naar [accessibility@tanium.com](mailto:accessibility@tanium.com).*

*Tanium is een handelsmerk van Tanium, Inc. in de VS en andere landen. De genoemde handelsmerken van derden zijn het eigendom van hun respectieve eigenaren.*

*© 2021 Tanium Inc. Alle rechten voorbehouden.*



# Inhoudsopgave

---

|                                                                                 |           |
|---------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>Over deze documentatie</b>                                                   | <b>7</b>  |
| <b>Overzicht IT Service Center</b>                                              | <b>8</b>  |
| Casussen beheren en actie ondernemen                                            | 8         |
| Realtime gegevens van bedrijfsmiddelen beheren in CMDB                          | 8         |
| Configuratie-items                                                              | 8         |
| Klassen van configuratie-items                                                  | 9         |
| Tanium als een service                                                          | 9         |
| Overzicht Work.com                                                              | 9         |
| Over Employee Workspace                                                         | 9         |
| Meer informatie                                                                 | 9         |
| Over Employee Concierge                                                         | 10        |
| Meer informatie                                                                 | 10        |
| Ondersteunde talen                                                              | 10        |
| <b>Het verkrijgen van organisatorische effectiviteit</b>                        | <b>11</b> |
| Strategische planning                                                           | 11        |
| RACI-diagram                                                                    | 11        |
| Zie Organisatorische afstemming.                                                | 13        |
| Operationele statistieken                                                       | 13        |
| IT Service Center incidentbeheer en maturiteit afhandeling van serviceverzoeken | 13        |
| Benchmarkdata                                                                   | 13        |
| <b>Authenticatie met Tanium as a Service</b>                                    | <b>18</b> |
| <b>IT-casussen beheren</b>                                                      | <b>19</b> |
| Dashboard van IT-medewerker weergeven                                           | 19        |
| Casussen bekijken                                                               | 19        |
| Incident                                                                        | 19        |
| Over incidenten                                                                 | 20        |
| Ernstig incident                                                                | 20        |

---

---

|                                                          |    |
|----------------------------------------------------------|----|
| Over grote incidenten .....                              | 20 |
| Een groot incident maken .....                           | 20 |
|                                                          | 21 |
| Probleem .....                                           | 21 |
| Over probleemcasussen .....                              | 21 |
| Bekende fout of servicekennis maken .....                | 21 |
| Wijziging .....                                          | 22 |
| Gebruikersrechten .....                                  | 22 |
| Over wijzigingscasussen .....                            | 22 |
| Een wijzigingscasus maken .....                          | 22 |
| Planningsconflicten oplossen .....                       | 22 |
| Risico beoordelen .....                                  | 22 |
| Wijzigingskalender beheren .....                         | 23 |
| Wijzigingskalender bekijken .....                        | 23 |
| Gebeurtenissen toevoegen aan de wijzigingskalender ..... | 23 |
| Regels voor wijzigingsbeheer configureren .....          | 23 |
| Aanvraag .....                                           | 24 |
| Over aanvragen .....                                     | 24 |
| Een aanvraag aanmaken .....                              | 24 |
| Casussen bijwerken .....                                 | 24 |
| Casuseigenaar wijzigen .....                             | 24 |
| Recordtype wijzigen .....                                | 24 |
| Casus escaleren .....                                    | 25 |
| Bestanden bijvoegen .....                                | 25 |
| Activiteit volgen .....                                  | 25 |
| Casusactiviteit bekijken .....                           | 25 |
| Opmerkingen over een casus .....                         | 25 |
| Casusupdates volgen .....                                | 25 |
| Gerelateerd werk traceren .....                          | 25 |
| Details toepassingsgebied uitbreiden .....               | 26 |

---

---

|                                                                     |           |
|---------------------------------------------------------------------|-----------|
| Een taak toevoegen .....                                            | 26        |
| Associaties toevoegen .....                                         | 26        |
| Associaties verwijderen .....                                       | 26        |
| Een casus oplossen .....                                            | 26        |
| Een casus en alle gerelateerde casussen sluiten .....               | 27        |
| <b>Configuratie-items beheren .....</b>                             | <b>28</b> |
| Primaire CI -details van een casus bekijken .....                   | 28        |
| Bekijk alle bedrijfsmiddelen .....                                  | 28        |
| <b>Prestaties beheren .....</b>                                     | <b>29</b> |
| Doornemen van gezondheidscasussen .....                             | 29        |
| Besturingssysteem opnieuw starten .....                             | 30        |
| Processen beëindigen .....                                          | 30        |
| Systeemservices beheren .....                                       | 30        |
| <b>Implementatie van software .....</b>                             | <b>31</b> |
| Verouderde software beheren .....                                   | 31        |
| Nieuwe software installeren .....                                   | 31        |
| Software verwijderen .....                                          | 31        |
| <b>Automatiseer het IT Service Center met stromen .....</b>         | <b>32</b> |
| Standaardstromen .....                                              | 32        |
| Stroomacties .....                                                  | 32        |
| Een IT Service Center-stroom aanmaken .....                         | 33        |
| Meer informatie .....                                               | 33        |
| <b>Maximaliseer de statistieken van het IT Service Center .....</b> | <b>34</b> |
| Gemiddelde tijd tot oplossing (MTTR) .....                          | 34        |
| SLA-conformiteitspercentage .....                                   | 34        |
| Tickets automatisch opgelost .....                                  | 35        |
| Acties genomen vanuit tickets .....                                 | 35        |

# Over deze documentatie

Dit document is voor versie 1.17.0.

Om de beheer- en gebruikershandleidingen van IT Service Center te downloaden, raadpleegt u [Documentatie IT Service Center](#).

# Overzicht IT Service Center

Met het IT Service Center kunt u IT-ondersteuningsactiviteiten stroomlijnen door IT-ticketing en taken op één locatie samen te voegen.

|                                                                  |
|------------------------------------------------------------------|
| Beschikbaar in: Lightning Experience                             |
| Beschikbaar in: <b>Enterprise</b> - en <b>Unlimited</b> -edities |
| IT Service Center is beschikbaar als een add-onlicentie.         |

## Casussen beheren en actie ondernemen

IT-medewerkers kunnen ondersteuningstickets sneller oplossen door veelvoorkomende acties uit te voeren zonder het IT Service Center te verlaten. Deze acties omvatten:

- Prestatiegebeurtenissen beoordelen
- Processen beëindigen
- Systeemservices starten of stoppen
- De computer opnieuw opstarten
- Software installeren, bijwerken of verwijderen

Als een gebruiker bijvoorbeeld een ondersteuningsticket opent waarvoor een software-update nodig is, kan de IT-medewerker de update met een paar klikken rechtstreeks vanuit het IT Service Center in de bedrijfsmiddelen van de gebruiker implementeren. Ze kunnen ook een implementatie creëren die dezelfde software-update naar andere bedrijfsmiddelen pusht, waardoor de mogelijkheid wordt beperkt dat tickets voor hetzelfde probleem ook door andere gebruikers worden geopend.

## Realtime gegevens van bedrijfsmiddelen beheren in CMDB

Gebruik de CMDB-integratie (Configuration Management Database) van Tanium met het IT Service Center om real-time configuratie-items of componenten met betrekking tot IT-diensten te beheren en op te slaan. Configuratie-items (CI) zijn componenten die moeten worden beheerd om een IT-service te leveren. Door een centrale bron van waarheid voor CI's te definiëren, kunnen IT-agenten en configuratiebeheerders het servicebeheer verbeteren, de tijd verminderen die wordt besteed aan wijzigingsbeheer, en de audit, beveiliging en naleving verbeteren.

### Configuratie-items

Een configuratie-item is gekoppeld aan een bedrijfsmiddel, wordt beheerd door IT en wordt gebruikt voor een IT-service.

Een configuratie-item kan een door Tanium beheerde CI of een door Tanium aangepaste CI zijn. Door Tanium beheerde CI's zijn een bedrijfsmiddel waarvoor de Tanium Client is geïnstalleerd. De informatie over door Tanium beheerde CI's is afkomstig uit de CMDB-service in Tanium. U kunt door Tanium aangepaste CI's in Salesforce maken voor aanvullende CI's die niet in Tanium zijn gevonden. Deze worden regelmatig gesynchroniseerd met de CMDB.

## Klassen van configuratie-items

Een klasse van een configuratie-item is een vooraf gedefinieerde categorisatie voor een configuratie-item dat afkomstig is uit Tanium, bijvoorbeeld een apparaattype (laptop, server).

## Tanium als een service

De mogelijkheid om acties te ondernemen op computers van eindgebruikers wordt mogelijk gemaakt door een verbinding van het IT Service Center met Tanium as a Service (TaaS).

Het Tanium-platform biedt zichtbaarheid en controle over uw eindpunten. In Tanium is een eindpunt elke computer of server waarop u de Tanium Client-service kunt installeren en uitvoeren. Als reactie op uw standaard of ad-hoc zoekopdrachten, kan Tanium binnen enkele seconden zowel statische als dynamische gegevens met betrekking tot het eindpunt ontdekken en realtime rapporteren. Naast het verkrijgen van gegevens over uw eindpunten, kunt u acties implementeren om uw omgeving te beheren en beveiligen.

De activiteiten in het IT Service Center worden uitgevoerd door API-oproepen naar TaaS, waaronder de modules TaniumTM Discover, TaniumTM Deploy en TaniumTM Performance. Geselecteerde gegevens over Tanium-eindpunten worden in Salesforce opgeslagen als Asset-objecten (Bedrijfsmiddelen). Om informatie te zien over Tanium-beheerde eindpunten in Salesforce, kunt u ze bekijken als Assets.

## Overzicht Work.com

IT Service Center maakt deel uit van het pakket oplossingen van Work.com. Work.com is het complete platform voor medewerkers die vanaf elke willekeurige locatie werken. Work.com is op het Salesforce-platform gebouwd en stelt medewerkers in staat om overal waar ze werken succesvol te zijn.

Wanneer u IT Service Center aanschaft, ontvangt u ook Employee Workspace en Employee Concierge. Met deze producten kunnen medewerkers casussen openen die naar agenten in IT Service Center worden verzonden.

## Over Employee Workspace

Met Employee Workspace kunt u uw medewerkers een geïntegreerde ervaring bieden en productiviteit en samenwerking van medewerkers bewerkstelligen. Employee Workspace biedt een centrale hub voor hulpmiddelen en bronnen die uw medewerkers nodig hebben om vanaf elke locatie te kunnen werken.

### MEER INFORMATIE

[Documenten voor Work.com: Employee Workspace](#)

## Over Employee Concierge

Employee Concierge is een uitbreiding van Employee Workspace met een doorzoekbare kennisbank en ticketingsysteem, zodat medewerkers oplossingen kunnen vinden en ondersteuning kunnen krijgen wanneer ze die nodig hebben.

### MEER INFORMATIE

[Documenten voor Work.com: Employee Concierge](#)

## Ondersteunde talen

De gebruikersinterface van het IT Service Center is vertaald in de volgende talen:

- Chinees - Vereenvoudigd: zh\_CN
- Chinees - Traditioneel: zh\_TW
- Nederlands: nl
- Frans: fr
- Duits: de
- Italiaans: it
- Japans: ja
- Koreaans: ko
- Portugees (Brazilië): pt\_BR
- Spaans: es

# Het verkrijgen van organisatorische effectiviteit

De vier belangrijkste stappen van organisatiebeheer voor het maximaliseren van de waarde die wordt geleverd door IT Service Center zijn de volgende:

- Stem strategische planning af op bedrijfsdoelen. Zie [Strategische planning op pagina 11](#).
- Definieer verschillende rollen en verantwoordelijkheden. Zie [RACI-diagram op pagina 11](#).
- Volg de operationele maturiteit. Zie [Operationele statistieken op pagina 13](#).
- Valideer cross-functionele afstemming. Zie [Zie Organisatorische afstemming op pagina 13](#).

## Strategische planning

Ontwikkel een strategische routekaart om het IT Service Center op één lijn te brengen als de enige bron van waarheid in het centrum van alle IT-servicebeheer (ITSM) en werknemersservaringsactiviteiten in uw organisatie. Deze activiteiten moeten worden afgestemd op de bedrijfsdoelen, met steun van de belangrijkste belanghebbenden. Deze activiteiten omvatten, maar zijn niet beperkt tot:

- Service-level agreements (SLA's) bijwerken en activiteiten afstemmen op belangrijke resources voor ITSM-activiteiten (in het IT Service Center bekend als mijlpalen) in de Service Desk en alle probleemoplossingsteams.
- Afstemmen van belangrijke werkstromen voor incidentbeheer, zowel binnen als buiten de Service Desk.
- Identificering van belangrijk personeel dat toegang en training nodig heeft, evenals een continu mechanisme om nieuwe medewerkers te trainen.
- Periodiek geven en herevalueren van de structuur van uw ITService Center-programma om te bepalen of het voldoet aan organisatorische doelen en eventuele mogelijkheden voor verbetering. Hiaten in de processen en het bestuur kunnen tot een kettingreactie van problemen leiden.
- Bepalen van rapportagebehoeften, inclusief segmentatie van verschillende rapportages en stukjes informatie aan verschillende probleemoplossingsteams, leidinggevend en belanghebbenden.

## RACI-diagram

Een RACI-diagram identificeert het team/de bron die **Responsible**, **Accountable**, **Consulted**, and **Informed** (verantwoordelijk, aansprakelijk, geraadpleegd en geïnformeerd) is en dient als richtlijn om de belangrijkste activiteiten binnen de Service Desk en de probleemoplossingsteams in het ITSM-programma te beschrijven via het IT Service Center. Elke organisatie heeft specifieke bedrijfsprocessen en behoeften qua IT-organisatie. De volgende tabel geeft het standpunt van het ITService Center weer over de manier waarop organisaties functionele middelen moeten afstemmen op incidentbeheer en afhandeling van serviceaanvragen. Gebruik de volgende tabel als uitgangspunt.



| Taak                                        | Service Desk | Service Desk-management | Probleemoplossingsteam | Gebruiker | Rationale                                                                                                                                                                                                                                      |
|---------------------------------------------|--------------|-------------------------|------------------------|-----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Registratie en categorisatie van incidenten | R            | -                       | A                      | I         | De Service Desk zorgt vaak voor de intake voor een ticket, maar het team dat het ticket oplost, zorgt voor de juiste categorisatie. (In sommige gevallen kan de Service Desk de oplossing van het ticket bieden.)                              |
| Incidenttoewijzing                          | R            | I                       | A                      | -         | Het team dat verantwoordelijk is voor het oplossen van problemen en het oplossen van het ticket is eigenaar van het incidentbeheer.                                                                                                            |
| Onderzoek en diagnose van incidenten        | A            | I                       | R                      | C         | De Service Desk voert een eerste analyse uit van inkomende tickets, wat het ITService Center ook helpt patronen te herkennen.                                                                                                                  |
| Oplossen en herstellen van incidenten       | I            | -                       | A                      | C/I       | Het geïdentificeerde probleemoplossingsteam is verantwoordelijk voor het herstel van de service wanneer zich een incident voordoet.                                                                                                            |
| Beoordeling en afsluiting van incidenten    | R            | I                       | A                      | C/I       | Nadat een ticket als opgelost is gemarkeerd, kan de gebruiker de oplossing bevestigen voordat het ticket wordt gesloten. De definitieve sluiting van het ticket gebeurt automatisch en is verantwoordelijkheid van het probleemoplossingsteam. |
| Toezicht op SLA's                           | R            | A                       | R                      | -         | Het Service Desk-beheer is verantwoordelijk voor het bevestigen van de conformiteit van mijlpalen (SLA's) en het bepalen welke veranderingen nodig zijn.                                                                                       |
| Conformiteit                                | -            | R                       | A/I                    | C/I       | Probleemoplossingsteams moeten voldoende informatie toevoegen aan een ticket om de controle van een audit te kunnen doorstaan, waarbij het management toezicht houdt.                                                                          |

## Werkstroom incidenten

## Werkstroom aanvragen

## Zie Organisatorische afstemming.

Succesvolle organisaties gebruiken het IT Service Center voor alle functionele clusters als een gemeenschappelijk platform voor ITSM en medewerkersbetrokkenheid, met acties die worden ondersteund door Tanium. Tanium biedt een gemeenschappelijk gegevensschema waarmee beveiligings-, operationele en risico-/conformiteitsteams ervoor kunnen zorgen dat ze handelen op basis van een gemeenschappelijke reeks feiten die worden geleverd door een uniform platform. Dit kan ook dienen om via het Tanium-platform acties te ondernemen om bekende problemen op aanvullende eindpunten te beperken, de gebruikerservaring te verbeteren en toekomstige tickets te voorkomen.

Als de organisatie niet op één lijn zit en zich niet inzet voor het uitvoeren van ITSM, de ervaring van medewerkers en aanvullende acties via het IT Service Center, zullen er in de hele onderneming concurrerende datasets en een gebrek aan een holistische kijk op probleemoplossing en operationele effectiviteit bestaan.

## Operationele statistieken

### IT Service Center incidentbeheer en maturiteit afhandeling van serviceverzoeken

Het succesvol beheren van een ITSM-programma omvat de operationele toepassing van de technologie en het meten van succes door middel van benchmarking. De vier belangrijkste processen voor het meten en begeleiden van de operationele maturiteit van uw IT Service Center-programma zijn als volgt:

| Proces                 | Beschrijving                                                                                                                                                                                                  |
|------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Gebruik                | hoe en wanneer IT Service Center voor ITSM en werknemerservaring in uw organisatie (bijvoorbeeld, of het de enige tool is of een van de vele verschillende tools)                                             |
| Automatisering         | hoe geautomatiseerd is IT Service Center binnen uw organisatie, inclusief automatische ticketoplossing en geautomatiseerde acties van tickets                                                                 |
| Functionele integratie | hoe geïntegreerd is IT Service Center met de oplossingsgroepen binnen IT, zoals Operations, Security en Service Desk, evenals integraties met externe tools zoals een database voor configuratiebeheer (CMDB) |
| Rapportage             | hoe geautomatiseerde is ITSC KPI-rapportage en in hoeverre is die rapportage op maat gemaakt voor verschillende doelgroepen en belanghebbenden                                                                |

### Benchmarkdata

Naast de belangrijkste processen voor het afhandelen van IT Service Center incidentenbeheer en serviceaanvragen, zijn de twee belangrijkste benchmarkdata die aansluiten bij de operationele maturiteit van het IT Service Center-programma om maximale waarde en succes te bereiken, als volgt.

| Statistieken management          | Gemiddelde tijd tot oplossing (MTTR)                                                                                                                                                                           | SLA-conformiteitspercentage                                                                    | Tickets automatisch opgelost                                                                                                                                                                                                                                           | Acties genomen vanuit tickets                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|----------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Beschrijving                     | Gemiddelde benodigde tijd om een open ticket op te lossen. Deze statistiek kan worden gesegmenteerd door aanvullende input zoals ernst van het incident, het probleemoplossingsteam of een specifieke persoon. | Percentage gesloten tickets dat binnen de gepubliceerde service level agreements (SLA's) valt. | Aantal tickets dat via een actie in het IT Service Center is aangemaakt om proactief problemen met een of meer eindpunten op te lossen. Deze tickets worden aangemaakt en automatisch opgelost om de administratie bij te houden voor audit en veranderingsmanagement. | Aantal individuele acties die alle medewerkers hebben uitgevoerd via de console van het IT Service Center. Deze metriek kan worden gesegmenteerd op aanvullende gegevens zoals team en type actie.                                                                                                            |
| Uitvoering                       | Uitvoering (totale tijd besteed aan tickets)/(aantal tickets in een bepaalde periode)                                                                                                                          | Booleaans/percentage: (voldeed aan SLA = Ja)/totaal aantal tickets                             | Aantal tickets met tijd om op te lossen = 0 in een bepaald tijdsbestek                                                                                                                                                                                                 | Aantal acties die binnen een ticket zijn ondernomen, gescheiden per type, in een bepaald tijdsbestek                                                                                                                                                                                                          |
| Waarom deze data belangrijk zijn | Het meten van de werkelijke tijd die gemiddeld nodig is om een ticket op te lossen is een belangrijke indicator van de effectiviteit van ITSM en de gebruikerstevredenheid.                                    | Bepalen of overeengekomen prestatiebenchmarks worden gehaald.                                  | Een actie van het IT Service Center, zoals software distributie, genereert een ticket dat automatisch wordt opgelost. Elk van deze tickets is een incident dat werd voorkomen, wat de MTTR vermindert en de effectiviteit van de organisatie verhoogt.                 | De mogelijkheid om vanuit tickets acties te ondernemen is een belangrijke onderscheidende factor van het IT Service Center. Klanten die hun ondersteunend personeel trainen om actie vanuit tickets te ondernemen verminderen MTTR, verbeteren de gebruikerstevredenheid en voorkomen toekomstige incidenten. |

Gebruik de volgende tabel om het maturiteitsniveau voor IT Service Center in uw organisatie te bepalen.

|        |         | Niveau 1<br>(Moet verbeterd worden)                                                                                            | Niveau 2<br>(Onder het gemiddelde)                                                                         | Niveau 3<br>(Gemiddeld)                                                                        | Niveau 4<br>(Boven het gemiddelde)                                                                                                                                                                                            | Niveau 5<br>(Geoptimaliseerd)                                                                                                                                               |
|--------|---------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Proces | Gebruik | Meerdere concurrerende ITSM-tools gebruikt zonder duidelijke afbakening of consistent gebruik. Alle oplossingen zijn reactief. | Kaders toegepast met inconsistente processen. Niet meer dan twee ITSM-tools gebruikt in de hele vestiging. | Kaders toegepast met herhaalbare processen. Eén ITSM-tool fungeert als een registratiesysteem. | Kaders toegepast met regelmatige evaluaties voor effectiviteit. Er wordt één ITSM-tool gebruikt. Processen geoptimaliseerd en geautomatiseerd voor zover mogelijk. Proactieve ondersteuning vult reactieve ondersteuning aan. | Klantgerichte, flexibele servicelevering via één ITSM-tool en herhaalbare, geautomatiseerde processen, die regelmatig worden gemeten en geoptimaliseerd via KPI-rapportage. |

|  |                        | Niveau 1<br>(Moet verbeterd worden)                                       | Niveau 2<br>(Onder het gemiddelde)                                                                                          | Niveau 3<br>(Gemiddeld)                                                                                                                           | Niveau 4<br>(Boven het gemiddelde)                                                                                                                                                                  | Niveau 5<br>(Geoptimaliseerd)                                                                                                                                                                                                            |
|--|------------------------|---------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | Automatisering         | Geen automatisering; alle ticketoplossingen zijn handmatig.               | Acties begrijpen en prioriteren die vanuit tickets kunnen worden genomen. Gedefinieerde KPI-rapportage voor automatisering. | Automatische ticketoplossing beschikbaar en opgespoord met geschikte RBAC                                                                         | Automatische ticketaanmaak en -afsluiting zijn ingebouwd in processen voor bepaalde tickets, bijgehouden met Change Control als standaardwijzigingen                                                | Automatische ticketaanmaak en -afsluiting zijn ingebouwd in processen voor bepaalde tickets en worden bijgehouden met Change Control als standaardwijzigingen. Ticketrouting wordt meer automatisch uitgevoerd op basis van werkstromen. |
|  | Functionele integratie | Nvt                                                                       | Interne rapportage benut om basisgegevens voor KPI's te verkrijgen                                                          | KPI-rapporten aangemaakt. Relevante ondersteuningsmedewerkers die zijn getraind in het leveren van ticketautomatisering via het IT Service Center | KPI-rapporten worden automatisch gegenereerd en geconfigureerd om op vastgestelde intervallen naar belanghebbenden te verzenden. Geïntegreerd met andere belangrijke hulpmiddelen in de organisatie | Realtime bewaking om voor een potentieel problematische service (ticketspike) te waarschuwen                                                                                                                                             |
|  | Rapportage             | Rapportage is alleen ad-hoc en meet de geïdentificeerde KPI's niet actief | KPI's zijn geïdentificeerd en worden onregelmatig gevolgd om hiaten in de service te identificeren                          | Geautomatiseerd: KPI-rapporten alleen voor Service Desk                                                                                           | Geautomatiseerd: KPI-rapporten verzonden naar belangrijke belanghebbenden van CIO/Hoofd IT, naar probleemoplossingsgroepen en naar Service Desk                                                     | Geautomatiseerd: Op maat gemaakte en gespecialiseerde KPI-rapportages die naar de belangrijkste belanghebbenden worden gestuurd, van CIO/Hoofd van IT, naar oplossingsgroepen en naar de Service Desk                                    |

|              |                                      | Niveau 1<br>(Moet verbeterd worden) | Niveau 2<br>(Onder het gemiddelde)                                                       | Niveau 3<br>(Gemiddeld)                   | Niveau 4<br>(Boven het gemiddelde)                                                           | Niveau 5<br>(Geoptimaliseerd)                                                    |
|--------------|--------------------------------------|-------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|
| Statistieken | Gemiddelde tijd tot oplossing (MTTR) | Niet gemeten                        | Gemeten in totaal                                                                        | Gemeten door team                         | Gemeten door team en ernst                                                                   | Gemeten door team, ernst en tickettype                                           |
|              | SLA conformiteitspercentage          | Niet gemeten - geen SLA's           | Niet gemeten - SLO's (Service Level Objectives - doelstellingen serviceniveaus) aanwezig | > 50%                                     | < 75%                                                                                        | > 95%<br>SLA's gemeten op basis van de ernst van het incident en geoptimaliseerd |
|              | Tickets automatisch opgelost         | 0-5%                                | 5-10%                                                                                    | 10-15%                                    | 15-20%                                                                                       | 20-25%                                                                           |
|              | Acties ondernomen vanuit tickets     | 0 - niet ingesteld                  | 0 - niet ingesteld                                                                       | Bepaalde acties, beperkt tot Service Desk | Alle probleemoplossingsgroepen hebben toegang, niet alle beschikbare acties zijn goedgekeurd | Alle beschikbare acties zijn goedgekeurd en uitgevoerd                           |

# Authenticatie met Tanium as a Service

Authenticeer uw Salesforce-gebruikers-ID met Tanium as a Service (TaaS) om rechten te hebben om activa in het IT Service Center te bekijken en te gebruiken.

Als u 30 dagen of langer niet inlogt, moet u deze stappen herhalen.

1. Om het IT Service Center te openen, logt u in op uw Salesforce-organisatie en gebruikt u de App Launcher om het **IT Service Center** te zoeken en te selecteren.
2. Ga vanuit het menu IT Service Center naar **Settings > Tanium** (Instellingen > Tanium).
3. Klik op **Initiate Service User Auth Flow** (autorisatiestroom servicegebruiker initiëren).
4. Klik op de pagina die verschijnt op **Authorize** (Autoriseren).
5. De vervaldatum onder **Current User Authorization** (Autorisatie huidige gebruiker) wordt bijgewerkt.

**Settings**

▼ **Tanium Configuration**

Specify the URL and credentials provided to you by Tanium.

\*Tanium URL

☐ Use Custom Tanium API URL

**Current User Authentication**

Token expires on 2/19/2021 at 12:11:28 AM

☐ Use Custom API Token for Current User

[Initiate Current User Auth Flow](#)

**Service User Authentication**

Token expires on 2/19/2021 at 4:43:57 PM

☐ Use Custom API Token for Service User

[Initiate Service User Auth Flow](#)

[Test Configuration](#)

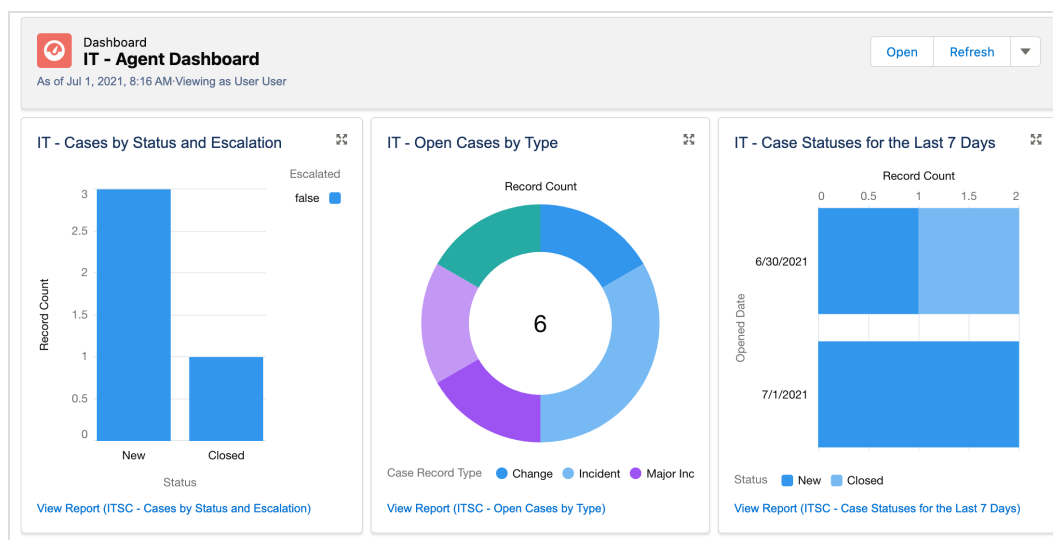
# IT-casussen beheren

Nadat werknemers tickets hebben aangemaakt in de personeelsconciërge, kan een IT-medewerker de casussen vanuit het IT Service Center beheren. Het IT Agent-dashboard biedt interactieve rapporten met trends en informatie over uw interne IT-casussen. U kunt IT-casussen bekijken op status, type, datum van opening, enzovoort.

Als IT-medewerker kunt u IT-tickets beheren, informatie over computers van eindgebruikers bekijken en computers van eindgebruikers beheren door software of prestatie-acties te implementeren.

## Dashboard van IT-medewerker weergeven

Bekijk het IT Agent Dashboard op de startpagina wanneer u het IT Service Center opent. Het dashboard geeft een overzicht van alle geopende casussen.



## Casussen bekijken

Om casussen in meer detail te bekijken, gaat u naar het menu IT Service Center en klikt u op **Cases** (Casussen). Klik op het

menu  om op de pagina Cases (Casussen) over te schakelen naar verschillende weergaven van de casussen, zoals **My Open Cases** (Mijn open casussen), **All Open Cases** (Alle open casussen), **Open Incident Cases** (Open incidentcasussen), enzovoort.

## Incident

Een incident is een casus die verband houdt met een probleem dat een gebruiker ervaart, zoals een verstoring van de activiteiten, diensten of functies.



Eindgebruikers kunnen de werknemersconciërge gebruiken om een ticket te maken voor problemen die ze ervaren, zoals problemen met software op hun pc, die resulteren in een incidentcasusrecordtype.

Nadat het ticket is aangemaakt, kan de IT-medewerker het IT Service Center gebruiken om het ticket op te lossen door informatie over het bijbehorende casussen te bekijken en acties te ondernemen op de bijbehorende computer, zoals het beëindigen van een proces of het implementeren van software.

## OVER INCIDENTEN

**Aangemaakt door gebruikerstype:** Werknemer

**Fasen:** Nieuwe > In behandeling > In afwachting > Overgedragen > Gesloten > Opgelost

**Standaard casussjablonen:** Geforceerd proces beëindigen, eindpunt opnieuw starten, service opnieuw starten, service starten, service stoppen, proces beëindigen

Als u voor een eindgebruiker een incident aanmaakt, moet u het ticket oplossen en sluiten. De eindgebruiker kan alleen tickets die hij/zij zelf heeft geopend oplossen en sluiten.

1. Klik op de startpagina van het IT Service Center op het tabblad **Cases** (Casussen). Klik op **New** (Nieuw).
2. Kies het recordtype van het **incident**.
3. Klik op **Save** (Opslaan).

## Ernstig incident

Registreer een ticket voor een groot verlies of verstoring van activiteiten, diensten of functies.

### Over grote incidenten

**Aangemaakt door gebruikerstype:** Beheerder, IT-medewerker

**Fasen:** New > In Progress > Resolved > Review & Postmortem > Closed (Nieuw > In behandeling > Opgelost > Evaluatie > Postmortem > Afgesloten)

### Een groot incident maken

1. Klik op de startpagina van het IT Service Center op het tabblad **Cases** (Casussen). Klik op **New** (Nieuw).
2. Kies het casusrecordtype **Major Incident** (Groot incident).
3. Vul de informatie in die bij de casus hoort.
4. Klik op **Save** (Opslaan).

# Probleem

U kunt een probleemticket aanmaken als u een incident hebt dat deel uitmaakt van een groter probleem dat moet worden onderzocht.

Een probleem is een casus die iets breder beïnvloedt dan een enkele gebruiker, zoals een systeemp probleem dat in de loop der tijd optreedt en moet worden onderzocht voor analyse van de hoofdoorzaak.

Veel gebruikers rapporteren bijvoorbeeld terugkerende systeemplatentieproblemen, maar de oorzaak van de reden waarom deze problemen blijven terugkeren, is niet vastgesteld. U kunt alle incidenten die deze gebruikers hebben aangemaakt koppelen aan een probleem en doorgaan met het analyseren van de casussen als groep.

## OVER PROBLEEMCASUSSEN

**Aangemaakt door gebruikerstype:** IT-medewerker

**Fasen:** Nieuw > Geanalyseerd > Workaround gedocumenteerd > Bekende fout > Wijziging aangemaakt > Opgelost > Gesloten

1. Klik op de startpagina van het IT Service Center op het tabblad **Cases** (Casussen). Klik op **New** (Nieuw).
2. Kies het casusrecordtype **Probleem**. Klik op **Save** (Opslaan).

## Bekende fout of servicekennis maken

U kunt een bekende fout of servicekennis maken om een probleem in een kennisartikel te documenteren. Nadat u een artikel over een bekende fout hebt gemaakt, wordt het artikel gekoppeld aan alle casussen die aan het probleem zijn gekoppeld. Dit artikel blijft in conceptstatus en is niet zichtbaar voor andere gebruikers totdat het wordt gepubliceerd.

Om te zorgen dat alle gebruikers de bekende fouten kunnen zien, vraagt u uw beheerder om publicatiewerkstromen te configureren. Voor meer informatie, zie *Publicatiewerkstromen voor bekende fouten en servicekennis maken* in de [Handleiding IT Service Center-beheer](#).

1. Klik in de probleemcasus op **Create Known Error** (Bekende fout maken) of **Create Service Knowledge** (Servicekennis maken).
2. Voer een titel, URL, details en alternatieve oplossing in. Klik op **Save** (Opslaan).
3. Om het kennisartikel zichtbaar te maken voor andere gebruikers, moet u het artikel publiceren. Om een kennisartikel te publiceren, raadpleegt u [Service Cloud Help: Artikelen en vertalingen publiceren](#).
4. U kunt de casussen zien die gekoppeld zijn aan een kennisartikel, wanneer u het artikel bewerkt in Salesforce Knowledge.

# Wijziging

Wijzigingen bijhouden die in een organisatie moeten worden aangebracht. Deze wijzigingen moeten doorgaans een discussie- en goedkeuringsproces doorlopen door een goedkeuringsboard (change approval board - CAB) voordat ze worden geïmplementeerd.

Een wijzigingscasus dient voor het geval dat een bestaand systeem goedkeuringen vereist voordat het wordt bijgewerkt. Er kunnen goedkeuringsregels en werkstromen nodig zijn om naar een oplossing te gaan.

## GEBRUIKERSRECHTEN

| Gebruikersrechten vereist                           |                                                                                              |
|-----------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|
| Een wijzigingscasus maken:                          | Rechtensets voor gebruiker van de IT Service Center-app, basistoegang tot wijzigingskalender |
| Gebeurtenissen toevoegen aan de wijzigingskalender: | Rechtenset voor beheerderstoegang tot wijzigingskalender                                     |
| Aangepaste regels voor wijzigingsbeheer maken:      | Rechtenset voor beheerderstoegang tot wijzigingskalender                                     |

## Over wijzigingscasussen

**Aangemaakt door gebruikerstype:** Beheerder, IT-medewerker

**Fasen:** Nieuw > Aanvraag voor wijziging > Ingediend voor goedkeuring > Goedgekeurd > Afgewezen > Opgelost > Gesloten

## Een wijzigingscasus maken

1. Klik op de startpagina van het IT Service Center op het tabblad **Cases** (Casussen). Klik op **New** (Nieuw).
2. Kies het casusrecordtype **Change** (Wijziging) en vul de verplichte velden in.
3. Klik op **Save** (Opslaan). Nadat de wijziging is gemaakt met geplande datums, wordt deze toegevoegd aan de wijzigingskalender.

## PLANNINGSCONFLICTEN OPLOSSEN

Er kan een planningsconflict ontstaan als er al een gebeurtenis bestaat in de wijzigingskalender tijdens de geplande begin- of eindtijd, of als er een regel voor wijzigingsbeheer bestaat waarvoor wijzigingen op een bepaald tijdstip moeten worden gepland. Klik op **View Change Calendar** (Wijzigingskalender bekijken) en los de timing van uw wijzigingscasus op en sla uw updates op. Voor meer informatie over de wijzigingskalender en -regels, zie [Wijzigingskalender beheren op pagina 23](#) en [Regels voor wijzigingsbeheer configureren op pagina 23](#).

## RISICO BEOORDELEN

Nadat u een wijzigingscasus hebt opgeslagen, wordt het risiconiveau bepaald op basis van de instellingen voor de risicoscore van wijzigingsbeheer. Wijzigingsbeheerders kunnen bepalen welke velden bijdragen aan de risicoscore. Voor meer informatie, zie *Risicoscores aanpassen* in de [Handleiding voor IT Service Center-beheer](#).

## Wijzigingskalender beheren

U kunt de wijzigingskalender gebruiken om de geplande wijzigingsgebeurtenissen te configureren en te visualiseren.

### WIJZIGINGSKALENDER BEKIJKEN

- Om de wijzigingskalender te bekijken, gaat u naar het menu IT Service Center en klikt u op **Change Calendar** (Wijzigingskalender).
- Als u de gebeurtenistypen in de kalenderweergave wilt aanpassen, selecteert u de gebeurtenistypen die u wilt opnemen.

De volgende gebeurtenistypen zijn standaard opgenomen:

- Bevriezing: Een geplande tijd waarin geen wijzigingen kunnen plaatsvinden.
- Wijziging: Een update die is gekoppeld aan een wijzigingscasus.
- Wijzigingsperiode: Een toegestane tijd waarin wijzigingen mogen plaatsvinden.
- Uitval: Een geplande tijd waarin een systeem niet beschikbaar is.

### GEBEURTENISSEN TOEVOEGEN AAN DE WIJZIGINGSKALENDER

Als u de rechteinstelling voor beheerderstoegang tot wijzigingskalender hebt, kunt u gebeurtenissen toevoegen aan de wijzigingskalender.

1. Ga naar het menu IT Service Center en klik op **Change Calendar** (Wijzigingskalender).
2. Klik op **New Event** (Nieuwe gebeurtenis), **New Freeze** (Nieuwe bevroering) of **New Change Window** (Nieuwe wijzigingsperiode), afhankelijk van de soort gebeurtenis die u wilt maken.
3. Voer de gegevens voor datum en tijd van de gebeurtenis in en klik op **Save** (Opslaan).

## Regels voor wijzigingsbeheer configureren

De wijzigingsbeheerder kan regels maken voor de volgende scenario's:

- Regel Wijzigingsperiode - Indien ingeschakeld, moeten wijzigingen binnen een gedefinieerde wijzigingsperiode plaatsvinden.
- Regel Overlapping veldovereenkomst - Voor een gedefinieerd veld kunt u een maximaal aantal overeenkomsten toestaan voor een waarde voor andere wijzigingscasussen. U kunt bijvoorbeeld maximaal 3 wijzigingen laten plannen in het veld Category (Categorie) met Hardware geselecteerd.
- Regel Bevroering - Indien ingeschakeld, kunnen wijzigingen niet worden gepland tijdens een bevroeringsperiode.
- Regel Overlapping - Indien ingeschakeld, worden overlappingen met andere wijzigingen geretourneerd wanneer u de wijzigingscasus opslaat.

Met deze regel kunt u een waarschuwing of fout laten retourneren en voorkomen dat de wijzigingscasus wordt gemaakt.

1. Ga naar het menu IT Service Center en klik op **Change Management Rules** (Regels Wijzigingsbeheer).
2. Klik op **New** (Nieuw) en kies het type regel dat u wilt maken.
3. Vul de verplichte velden voor de regel in. Om de regel te activeren bij het opslaan, selecteert u **Is Active** (Is actief).
4. Sla uw wijzigingen op. De voorwaarden die in de regel zijn gedefinieerd, zijn onmiddellijk van kracht voor nieuwe wijzigingscasussen die worden gemaakt. Als u een regel wilt uitschakelen, kunt u de regel bewerken om **Is Active** uit te schakelen.

## Aanvraag

Een aanvraag is een serviceaanvraag van een gebruiker voor toegang, advies, informatie, een standaardwijziging of documentatie. De aanvraag is niet gerelateerd aan een storing in de IT-infrastructuur.

### Over aanvragen

**Aangemaakt door gebruikerstype:** Werknemer

**Standaard casussjablonen:** Software installeren, Software verwijderen, Software bijwerken

### Een aanvraag aanmaken

1. Klik op de startpagina van het IT Service Center op het tabblad **Cases** (Casussen). Klik op **New** (Nieuw).
2. Kies het **Request case record type** (Aanvraagrecordtype).
3. Klik op **Save** (Opslaan).

## Casussen bijwerken

Wijzig de eigenaar, recordtype of escaleer de zaak.

### Casuseigenaar wijzigen

1. Open een casus of selecteer een of meer casussen in een lijstweergave. Klik op **Change Owner** (Eigenaar wijzigen).
2. Zoek naar de persoon aan wie u de casus wilt toewijzen.
3. Om de nieuwe eigenaar een melding te sturen, selecteert u **Send Notification Email**. Klik op **Submit**.

### Recordtype wijzigen

Als de zaak met het verkeerde recordtype is aangemaakt (een gebruiker heeft bijvoorbeeld een incident aangemaakt dat eigenlijk een aanvraag is), kunt u het bijwerken naar het juiste type.

1. Om de eigenaar van een aanvraag bij te werken, klikt u op  en vervolgens op **Change Record Type** (Recordtype wijzigen).
2. Selecteer het nieuwe recordtype en klik op **Next**.

3. Bewerk de casus. Afhankelijk van het type casus dat u hebt geselecteerd, moet u mogelijk de verplichte velden bijwerken.

## Casus escaleren

Wijs de casus toe aan een andere gebruiker of wachtrij.

1. Klik binnen de casus op het tabblad **Activity > Escalation** (Escalatie van activiteit).
2. Selecteer het vakje **Escalated** (Geëscaleerd) en geef een **Escalation Reason** (Reden voor escalatie) op.
3. Stel de **casuseigenaar** in.
4. Klik op **Save** (Opslaan). Wanneer de casus is geëscaleerd, heeft deze de status **Transferred** (Overgedragen).

## Bestanden bijvoegen

1. Ga vanuit uw casus naar het tabblad **Attachments** (Bijlagen).
2. Om bestanden toe te voegen, klikt u op **Upload Files** (Bestanden uploaden) en selecteert u documenten op uw computer.

## Activiteit volgen

Volg de activiteit voor een casus en bekijk eventuele wijzigingen in de casus, opmerkingen of acties die zijn ondernomen om de casus op te lossen.

## Casusactiviteit bekijken

Binnen een casus kunt u een feed bekijken van de updates die zijn gemaakt op het tabblad **Activity** (Activiteit).

## Opmerkingen over een casus

U kunt samenwerken aan de casus door chatteropmerkingen toe te voegen in het vak **Post** (Posten) op het tabblad **Activity** (Activiteit). Voor meer informatie over posten en chatten, zie [Salesforce Help: Overzicht Posten](#) en [Salesforce Help: @Personen en groepen vermelden in posts en opmerkingen](#).

## Casusupdates volgen

Klik op **+ Follow** in de casus om e-mails te ontvangen wanneer de casus wordt bijgewerkt.

## Gerelateerd werk traceren

Gebruik koppelingen om een lijst te genereren van incidenten, grote problemen, aanvragen, wijzigingen of configuratie-items die aan een casus zijn gekoppeld.

Gevallen kunnen aan elkaar worden gerelateerd door associaties. Veel verschillende incidenten kunnen verband houden met andere incidenten, een enkel probleem, enzovoort.

De relatie tussen casussen en andere casussen en tussen casussen en configuratie-item zijn beide veel-tot-veel-relaties.

## Details toepassingsgebied uitbreiden

In de sectie **Scope Details** (Details toepassingsgebied) van incidenten en grote incidenten kunt u de onderliggende incidenten, de betreffende configuratie-items (CI's) en de duur van de casus bekijken. U kunt op de links klikken om de details te bekijken.

Case

Major Incident Case

[+ Follow](#) [Edit](#) [Change Owner](#) [Clone](#) ▼

|             |                  |                  |          |             |          |
|-------------|------------------|------------------|----------|-------------|----------|
| Case Number | Case Record Type | Service Provider | Category | Subcategory | Priority |
| 00001031    | Major Incident   | IT               |          |             | Low      |

New

In Progress

Resolved

Review & Postmort...

Closed

✓ Mark Status as Complete

▼ Scope Details

Scope

Child Incidents

1

[View All](#)

Affected CIs

1

[View All](#)

Duration

00:11:43:47

**Affected CIs** (Betrokken CI's) omvatten configuratie-items die rechtstreeks gerelateerd zijn aan de casus.

## Een taak toevoegen

U kunt taken toevoegen om individuele werkitens te volgen die aan de casus zijn gekoppeld.

1. Klik in de casus op **Attachments** (Bijlagen). Klik in het gedeelte **Open Activities** (Open activiteiten) op **New Task** (Nieuwe taak).
2. Voeg details over de taak toe, waaronder de beschrijving, status, toegewezen persoon en prioriteit. Sla uw wijzigingen op.
3. Alle openstaande taken met betrekking tot een casus worden weergegeven in de sectie **Open Activities** (Open activiteiten). Wanneer u een taak voltooit, wordt deze verplaatst naar de sectie **Activity History** (Activiteitengeschiedenis).

## Associaties toevoegen

Klik op het tabblad **Associaties** op **Toevoegen** in de categorie waarvoor u een associatie wilt toevoegen.

## Associaties verwijderen

Klik op de pijl naar beneden ▼ naast de bijbehorende casus, probleem, aanvraag, wijziging of apparatuur en selecteer **Verwijderen**.

## Een casus oplossen

Als het werk voor een casus is voltooid, lost u de casus op.

Als u voor een eindgebruiker een incident aanmaakt, moet u het ticket oplossen en sluiten. De eindgebruiker kan alleen tickets die hij/zij zelf heeft geopend oplossen en sluiten.

1. Ga in de casus naar het gedeelte **Resolution Information** (Oplossingsinformatie).
2. Kies een **Resolution Type**, voer details in over de oplossing en sla uw wijzigingen op.
3. Klik in de statusbalk voor de casus op **Resolved** (Opgelost) en klik vervolgens op **Mark as Current Status** (Markeren als huidige status).

Casussen die de status **Resolved** (Opgelost) hebben, worden na zeven dagen automatisch naar de status **Closed** (Gesloten) omgezet. U kunt een gesloten casus niet bewerken of opnieuw openen.

### Een casus en alle gerelateerde casussen sluiten

1. Wijzig de status van de casus in Closed (Gesloten). Klik in de statussectie op **Closed** (Gesloten) en vervolgens op **Set as Current Status** (Instellen als huidige status).
2. Als de casus gekoppelde records heeft, kunt u een lijst bekijken en de casussen sluiten. Selecteer **Close Record(s)** (Record(s) sluiten) en klik op **OK**.



# Configuratie-items beheren

Bekijk details over de computer die aan een casus is gekoppeld.

Wanneer een eindgebruiker een ticket opent, wordt de gebruikersnaam opgeslagen als onderdeel van het ticket en wordt de bijbehorende computerinformatie opgehaald. Vervolgens kunt u als IT-medewerker rechtstreeks via de gebruikersinterface van het IT Service Center informatie over de computer van de gebruiker krijgen en acties ondernemen.

De gegevens over de computer van de eindgebruiker die u in het IT Service Center bekijkt, zijn live afkomstig uit de CMDB (configuration management database) in Tanium. Deze mogelijkheid wordt mogelijk gemaakt door de Tanium Client-software die op elk eindpunt draait. Deze klanten geven informatie terug aan Tanium as a Service (TaaS), waaronder computernaam en hardware-informatie, huidige gezondheid, software en prestatiestatistieken. Deze informatie wordt als een casussen in het IT Service Center opgeslagen. Als de eindgebruiker de computer uitschakelt, kunt u de informatie over het object in de laatst bekende staat zien.

als u de details van een bedrijfsmiddel in het IT Service Center bewerkt, worden de bewerkingen die u maakt waarschijnlijk vervangen door nieuwe gegevens van Tanium de volgende keer dat de gegevens worden vernieuwd. Op dezelfde manier wordt een bedrijfsmiddel als u dat verwijdert maar het nog steeds in Tanium bestaat, met de volgende gegevensimport opnieuw aangemaakt.

## Primaire CI -details van een casus bekijken

Gegevens van de bijbehorende computer die aan de casus is gekoppeld.

1. Ga vanuit het menu IT Service Center naar **Casussen** en klik op een casus.
2. Breid **Primary CI Details** (Primaire CI-details) uit. Bekijk computerinformatie, hardwaredetails, connectiviteitsstatus en gezondheidsinformatie, inclusief CPU, geheugen en schijfruimte.
3. Als u de informatie wilt vernieuwen met de laatste status van Tanium, klikt u op Refresh (Vernieuwen)  naast het veld **Data Last Updated**.

## Bekijk alle bedrijfsmiddelen

1. Om een lijst met alle bedrijfsmiddelen te bekijken, gaat u naar het menu IT Service Center en selecteert u **Assets**.
2. Standaard wordt in de lijst een lijst met recent bekeken objecten weergegeven. Om een lijst van alle objecten weer te geven, klikt u op  en selecteert u **All Assets**.
3. Klik op de naam van een bedrijfsmiddel om de details te bekijken. Klik op het tabblad **Related** (Gerelateerd) om alle casussen te bekijken die aan het artikel zijn gekoppeld.

# Prestaties beheren

Bekijk de gezondheid van een bedrijfsmiddel, inclusief de processen en diensten die op het bedrijfsmiddel draaien. Forceer het beëindigen van processen, start of stop systeemservices of start de computer volledig opnieuw op.

U kunt alleen rechtstreeks verbinding maken met een eindpunt dat een IPv4-adres heeft.

## Doornemen van gezondheidscasussen

Klik in een casus op **Primary CI Details** (Primaire CI-details) en vervolgens op het tabblad **Health Events** (Gezondheidsgebeurtenissen) om de prestatiegebeurtenissen te bekijken die voor het bedrijfsmiddel hebben plaatsgevonden.

De volgende tabel geeft een overzicht van de typen gebeurtenissen en standaardvoorwaarden die de gebeurtenissen vanuit Tanium activeren. Als u deze gebeurtenisactiveringen wilt aanpassen, configureert u profielen in de Tanium Performance-module in uw Tanium as a Service-instantie. Zie [Gebruikershandleiding Tanium Performance: Profielen configureren](#).

| Soort gebeurtenis        | Geassocieerde regels                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|--------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| CPU                      | Een van de volgende omstandigheden triggert een gebeurtenis: <ul style="list-style-type: none"><li>(Windows, Mac, Linux) CPU-gebruik &gt;90% EN kerneltijd &gt;40%</li><li>(Windows) DPC-tij &gt; 20%</li><li>(Mac, Linux) Laad gemiddelde [15m] &gt; Aantal CPU-cores x 0,9</li></ul> |
| Beschikbaar geheugen     | (Alle besturingssystemen - gedurende ten minste 10 minuten) <ul style="list-style-type: none"><li>Beschikbaar geheugen &lt;250 MB</li><li>Beschikbaar geheuge &lt; 10%</li></ul>                                                                                                       |
| Schijfcapaciteit         | (Alle besturingssystemen) <ul style="list-style-type: none"><li>Schijfcapaciteit &lt;500 MB</li><li>Schijfcapacitei &lt; 10%</li></ul>                                                                                                                                                 |
| Schijflatentie           | (Alle besturingssystemen - gedurende ten minste 10 minuten) <ul style="list-style-type: none"><li>Leeslatentie &lt;250 ms</li><li>Schrijflatenti &lt; 10%</li></ul>                                                                                                                    |
| Crashes van toepassingen | (Windows) Er treedt een applicatiecrash op                                                                                                                                                                                                                                             |
| Systeemcrashes           | (Windows) Er treedt een systeemcrash op                                                                                                                                                                                                                                                |

## Besturingssysteem opnieuw starten

Als een herstart van het besturingssysteem nodig is om de casus op te lossen, kunt u de herstart starten vanuit het IT Service Center.

1. Klik in de casus op het tabblad **Primary CI Details** (Primaire CI-details) en vervolgens op **Activity** (Activiteit).
2. Klik op **Restart Asset** (Bedrijfsmiddel opnieuw starten) om het besturingssysteem van de computer opnieuw op te starten.

## Processen beëindigen

Als een proces te veel CPU of geheugen gebruikt, kunt u overwegen het proces te beëindigen om prestatieproblemen op te lossen.

Om de functionaliteit van het stoppen van een proces te testen, start u een testproces op het eindpunt.

1. Klik in de casus op het tabblad **Primary CI Details** (Primaire CI-details) en vervolgens op **Activity** (Activiteit). Bekijk de lijst met actieve processen.
2. Sorteer de actieve proceslijst door op de kolom **CPU** of **Memory** te klikken.
3. Stop individuele processen. Om het proces of de service te laten stoppen, klikt u ☐ op in de rij en selecteert u **Terminate Process** (Proces beëindigen). Om het proces te laten stoppen, selecteert u **Force Terminate Process** (Forceer beëindigingsproces).

## Systeemservices beheren

U kunt systeemservices starten, stoppen of opnieuw starten om problemen op te lossen.

1. Klik in de casus op het tabblad **Primary CI Details** (Primaire CI-details) en vervolgens op **Activity** (Activiteit). Bekijk de lijst met systeemservices.
2. Services stoppen, opnieuw starten of starten. Klik op ☐ in de rij en selecteer de actie voor de service die u wilt uitvoeren.

# Implementatie van software

U kunt de software die op de computer staat controleren: is deze verouderd, moet deze worden bijgewerkt of verwijderd? Met een paar klikken kunt u acties implementeren om software te installeren, bij te werken of te verwijderen.

## Verouderde software beheren

Controleer het apparaat op software die moet worden bijgewerkt en implementeer software-updates.

1. Klik in de casus op het tabblad **Primary CI Details** (Primaire CI-details) en vervolgens op **Software**.
2. Klik op **Manage Out of Date Software** (Software die verouderd is beheren) en bekijk de lijst met beschikbare software-updates. Selecteer de updatetitels die u wilt installeren. Klik op **Next** (Volgende).
3. Kies of u het eindpunt na het uitvoeren van de update opnieuw wilt starten en klik op **Deploy** (Implementeren).
4. Klik op het tabblad **Feed** in de casus om de lijst met activiteiten voor de implementatie te bekijken.

## Nieuwe software installeren

Installeer nieuwe software op het apparaat.

1. Klik in de casus op **Primary CI Details** (Primaire CI-details) en vervolgens op **Software**.
2. Klik op **Install New Software** (Nieuwe software installeren) en bekijk de lijst met beschikbare software uit de Tanium-toepassingscatalogus. Selecteer de softwaretitels die u wilt installeren. Klik op **Next** (Volgende).
3. Kies of u het eindpunt na het uitvoeren van de update opnieuw wilt starten en klik op **Deploy**. (Implementeren).
4. Klik op het tabblad **Feed** in de casus om de lijst met activiteiten voor de implementatie te bekijken.

## Software verwijderen

Verwijder de software van het apparaat.

1. Klik in de casus op het tabblad **Primary CI Details** (Primaire CI-details) en vervolgens op **Software**.
2. Klik op **Software verwijderen** en bekijk de lijst met beschikbare software die uit het eindpunt kan worden verwijderd. Selecteer de softwaretitels die u wilt verwijderen. Klik op **Next** (Volgende).
3. Kies of u het eindpunt na het uitvoeren van de update opnieuw wilt starten en klik op **Deploy**. (Implementeren).
4. Klik op het tabblad **Feed** in de casus om de lijst met activiteiten voor de implementatie te bekijken.

# Automatiseer het IT Service Center met stromen

Gebruik stromen om specifieke IT-taken te automatiseren, zoals het implementeren van pakketten of software, op basis van een reeks voorwaarden.

## Standaardstromen

De volgende stromen zijn standaard in het IT Service Center opgenomen. Om de stromen te bewerken vanuit Instellingen, voert u  in het vak Snel zoeken in en selecteert u vervolgens **Flows** (Stromen).

### ITSC-casussen automatisch sluiten

Een geactiveerde actie om 12:00 uur sluit alle incidenten en verzoeken die in de afgelopen zeven dagen zijn opgelost.

### ITSC - Casusmeldingen

Een geactiveerde actie wanneer een status wijzigt voor een probleemcasus, waarbij een e-mail wordt verzonden om gebruikers op de hoogte te stellen van gekoppelde incidentcasussen.

### ITSC-casuseigenaar gewijzigd

Een geactiveerde actie wanneer een incident of aanvraag voor een casusrecord wordt opgeslagen. Als de eigenaar van de aanvraag is gewijzigd, stelt de actie de status van de aanvraag in op **Transferred** (Overgedragen).

### ITSC-goedkeuring wijziging

Een geactiveerde actie die wordt uitgevoerd nadat een casusrecordwijziging is opgeslagen en ingediend voor goedkeuring.

### ITSC - Casus instellen op bekende fout

Een geactiveerde actie wanneer een bekende fout wordt gemaakt, waarbij de status van de probleemcasus wordt gewijzigd in **Known Problem** (Bekend probleem).

### ITSC - Opmerkingen delen

Een geactiveerde actie wanneer de status van een incident wordt gewijzigd in opgelost, waardoor opmerkingen van het opgeloste incident worden gekopieerd naar de bijbehorende incidenten.

## Stroomacties

U kunt stromen aanmaken met de volgende stroomacties wanneer IT Service Center is geïnstalleerd:

### Huidige feed naar gekoppelde casussen kopiëren

Kopieert Chatter-feedopmerkingen naar gekoppelde casussen.

### Primaire bedrijfsmiddelen zoeken per gebruiker

Geeft een lijst van bedrijfsmiddelen en basisinformatie met het gespecificeerde emailadres als primaire gebruiker.

### Pakket implementeren

Implementeer een Tanium-pakket in een casussen. Dit pakket bevat doorgaans een script en een set bestanden die als Tanium-actie op het object worden uitgevoerd.

### Software-implementaties beheren

Softwarepakketten installeren, bijwerken of verwijderen op een bepaald casussen.

### Bedrijfsmiddelinformatie doorzoeken

Retourveldwaarden voor het geselecteerde casussen.

### Toepasselijke software zoeken

Bepaal de software-updates die voor een geselecteerde set bedrijfsmiddelen beschikbaar zijn.

### E-mail naar eigenaars van gekoppelde casussen verzenden

Verzend e-mail naar eigenaars van gekoppelde casussen.

## Een IT Service Center-stroom aanmaken

1. Ga vanuit Setup naar **Process Automation > Flows > New Flow**.
2. Kies het type trigger dat u voor uw stroom wilt gebruiken. Voor testdoeleinden kiest u **Autolaunched Flow (No Trigger)** (Automatisch gestarte stroom (geen trigger)).
3. Sleep een actie naar uw stroom. Klik op **IT Service Center** om de beschikbare acties te bekijken.

## Meer informatie

[Automatiseer uw bedrijfsprocessen: Stromen](#)

# Maximaliseer de statistieken van het IT Service Center

De volgende tabel geeft een overzicht van bijdragende factoren in de reden waarom de statistieken mogelijk niet voldoen aan uw doelen, en corrigerende maatregelen die u kunt nemen.

## Gemiddelde tijd tot oplossing (MTTR)

De gemiddelde tijd tot oplossing door de eigenaar van de zaak is opgenomen als een rapport in het IT Service Center. Klik in het menu IT Service Center op **Reports > ITSC - Mean Time to Resolution**.

| Bijdragende factor                   | Corrigerende maatregel(en)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|--------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Ernst niet vastgelegd                | <ul style="list-style-type: none"><li>• Noteer de ernst en overweeg alle tickets in totaal voor het meest complete beeld van het algehele succes van het programma.</li><li>• Scheid MTTR per ernst om meer specifiek inzicht te krijgen in hoe het ITSM-programma presteert.</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                 |
| Geen proces voor kritieke incidenten | <p>Een kritiek incident heeft invloed op belangrijke locaties of infrastructuur die effecten hebben binnen een organisatie.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Markeer kritieke incidenten in het IT Service Center en volg kritieke incidenten als een afzonderlijke metriek. Als u kritieke incidenten niet als een afzonderlijke metriek volgt, worden ze in dezelfde buckets geteld als andere incidenten die, hoewel ze invloed hebben, de organisatie niet in een dergelijke mate beïnvloeden.</li></ul> |
| Onduidelijke afstemming van doelen   | <p>Stel duidelijke doelen die door alle belangrijke IT-belanghebbenden worden begrepen om een gedeeld doel te bereiken. Strategische planning is belangrijk voor het succes van een ITSM-programma omdat het het waarom achter het hoe biedt. Als een organisatie MTTR wil beheren, is het belangrijk om te begrijpen waarom dit een belangrijk doel is en hoe het de organisatie ten goede komt.</p>                                                                                                                   |
| Eigendomsstructuur onduidelijk       | <ul style="list-style-type: none"><li>• Een RACI-grafiek maken.</li><li>• Stel duidelijke communicatie op over welke belanghebbenden verantwoordelijk zijn voor het volgen en verminderen van MTTR.</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

## SLA-conformiteitspercentage

| Bijdragende factor | Corrigerende maatregel(en)                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|--------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Geen SLA's         | <ul style="list-style-type: none"><li>• Stel formele doelstellingen voor het serviceniveau (SLO's) vast tussen IT en belanghebbenden van het bedrijf.</li><li>• Conformiteit van SLO's meten.</li><li>• Destilleer SLO's naar SLA die door zowel IT- als zakelijke belanghebbenden kunnen worden geaccordeerd.</li></ul> |

| Bijdragende factor                  | Corrigerende maatregel(en)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| SLA's te breed                      | <p>Breed opgezette SLA's kunnen een scheef beeld geven van het succes van het ITSM-programma.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Stel SLA's in om de ernst, impact en het soort werk dat wordt uitgevoerd te overwegen.</li> <li>Pas SLA's aan voor individuele teams op basis van procesvariëaties en organisatorische behoefte, voor meer gedetailleerde rapportage en afstemming van doelen op de ervaring van werknemers.</li> </ul>                                                                                                                          |
| SLA's niet afgedwongen/ afdwingbaar | <p>Omdat er geen mechanisme is voor het bepalen van compliance en het verhelpen van non-compliance, kan het SLA-compliancepercentage een meetcriterium worden zonder drijfveer voor verandering of verbetering.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Stel periodieke SLA-beoordelingen op met alle belangrijke belanghebbenden. Bespreek de conformiteit van huidige vereisten en lopende vereisten en doelen.</li> <li>Beoordeel, herzie en verfijn meetcriteria om te bevestigen dat doelen haalbaar zijn en de huidige status van ITSM weerspiegelen.</li> </ul> |

## Tickets automatisch opgelost

| Bijdragende factor                              | Corrigerende maatregel(en)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Onduidelijke verdeling van verantwoordelijkheid | <ul style="list-style-type: none"> <li>Stel een overeengekomen RACI-diagram en passende training op om ervoor te zorgen dat de juiste acties door de juiste groepen worden ondernomen. Servicedesk en individuele probleemoplossingsteams kunnen verschillende acties toegewezen krijgen om op eindpunten uit te voeren. Zie <a href="#">RACI-diagram op pagina 11</a>.</li> </ul> |
| Risico bij het nemen van automatische actie     | <ul style="list-style-type: none"> <li>Wijzigingen in eindpunten vastleggen in incidenttickets.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Gebrek aan robuust verandermanagement           | <ul style="list-style-type: none"> <li>Begin met het werken aan een wijzigingsbeheerproces om te voorkomen dat wijzigingen worden aangebracht zonder logboekregistratie.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                |
| Auditvereisten                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Bepaal vereisten voor audits en stel IT Service Center-werkstromen op rond het vastleggen van de juiste informatie.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                              |

## Acties genomen vanuit tickets

| Bijdragende factor                              | Corrigerende maatregel(en)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|-------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Onduidelijke verdeling van verantwoordelijkheid | <ul style="list-style-type: none"> <li>Stel een overeengekomen RACI-diagram en passende training op om ervoor te zorgen dat de juiste acties door de juiste groepen worden ondernomen. Servicedesk en individuele probleemoplossingsteams kunnen verschillende acties toegewezen krijgen om op eindpunten uit te voeren. Zie <a href="#">RACI-diagram op pagina 11</a>.</li> </ul>                                                                                                |
| Bezorgdheid over nadelige gevolgen              | <ul style="list-style-type: none"> <li>Bouw bevestigingsstappen in de werkstroom in om te bevestigen dat de geselecteerde actie geen nadelige gevolgen heeft voor eindpunten.</li> <li>Gebruik Tanium-mogelijkheden om wijzigingen terug te draaien die uiteindelijk een negatieve impact hebben. Wijzigingen worden geregistreerd en doorgelicht, waardoor risico's worden geminimaliseerd en een mechanisme wordt geboden dat indien nodig kan worden teruggedraaid.</li> </ul> |



| Bijdragende factor                    | Corrigerende maatregel(en)                                                                                                                                                                                                                                |
|---------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Gebrek aan robuust verandermanagement | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Wijzigingen in eindpunten vastleggen in incidenttickets.</li> <li>• Begin met het werken aan een wijzigingsbeheerproces om te voorkomen dat wijzigingen worden aangebracht zonder logboekregistratie.</li> </ul> |
| Geen CMDB-<br>/artikeldatabase        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Maak tickets aan die de betrokken eindpunten identificeren en onderneem actie om in afwezigheid van een CMDBor-activadatabase informatie te bewaren.</li> </ul>                                                  |
| Auditvereisten                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bepaal vereisten voor audits en stel IT Service Center-werkstromen op rond het vastleggen van de juiste informatie.</li> </ul>                                                                                   |

# IT-servicesenter - Administrasjonsveiledning

Versjon 1.17.0

07. september 2021

Informasjonen i dette dokumentet kan endres uten varsel. Videre gis informasjonen i dette dokumentet «som den er» og antas å være nøyaktig, men presenteres uten noen garanti av noe slag, uttrykt eller underforstått, unntatt som angitt i Taniums salgsvilkår og -betingelser for kunder. Med mindre noe annet er oppgitt, påtar Tanium seg intet ansvar, og ikke under noen omstendighet skal Tanium eller dets leverandører være ansvarlig for noen indirekte, spesielle, følgeskader eller tilfeldige skader, inkludert, men ikke begrenset til, tapt fortjeneste eller tap eller skade på data som oppstår som følge av bruk eller manglende evne til å bruke dette dokumentet, selv om Tanium Inc. er blitt informert om muligheten for slike skader.

IP-adresser som brukes i dette dokumentet er ikke ment å være faktiske adresser. Alle eksempler, kommandovisninger, nettverkstopologidiagrammer og andre figurer som er inkludert i dette dokumentet, vises kun for illustrasjonsformål. All bruk av faktiske IP-adresser i illustrerende innhold er utilsiktet og tilfeldig.

Besøk <https://docs.tanium.com> for den nyeste Tanium produktdokumentasjonen.

Denne dokumentasjonen kan gi tilgang til eller informasjon om innhold, produkter (inkludert maskinvare og programvare) og tjenester levert av tredjeparter («Tredjepartselementer»). Når det gjelder slike tredjepartselementer, er Tanium Inc. og dets tilknyttede selskaper (i) ikke ansvarlige for slike elementer, og fraskriver seg uttrykkelig alle garantier og ansvar av noe slag relatert til slike tredjepartselementer, og (ii) vil ikke være ansvarlig for eventuelle tap, kostnader eller skader som oppstår på grunn av din tilgang til eller bruk av slike tredjepartselementer, med mindre dette uttrykkelig er angitt i en gjeldende avtale mellom deg og Tanium.

Videre krever eller vurderer ikke denne dokumentasjonen bruk av eller kombinasjon med Tanium-produkter med noen spesifikke tredjepartselementer, og verken Tanium eller tilknyttede selskaper skal ha noe ansvar for krenkelse av immaterielle rettigheter som forårsakes av en slik kombinasjon. Du, og ikke Tanium, er ansvarlig for å fastslå at enhver kombinasjon av tredjepartselementer med Tanium-produkter er passende og ikke vil medføre krenkelse av tredjeparts immaterielle rettigheter.

Tanium er forpliktet til de høyeste tilgjengelighetsstandardene for å gjøre samhandling med Tanium-programvaren mer intuitiv og akselerere tiden til suksess. For å sikre høye tilgjengelighetsstandarder overholder Tanium de amerikanske føderale forskriftene - nærmere bestemt seksjon 508 av Rehabilitation Act of 1998. Vi har utført tredjeparts tilgjengelighetsvurderinger i løpet av produktutviklingen i mange år, og sist ble det gjennomført en omfattende revisjon mot WCAG 2.1 / VPAT 2.3 standarder for alle store produktmoduler i september 2019. Tanium kan gjøre tilgjengelig alle VPAT-rapporter på en modul-til-modul-basis som en del av en større løsningsplanleggingsprosess for enhver kunde eller prospekt.

Etter hvert som nye produkter og funksjoner leveres kontinuerlig, vil Tanium utføre testing for å identifisere potensielle hull i samsvar med retningslinjer for tilgjengelighet. Tanium er forpliktet til å gjøre sitt beste for å løse eventuelle hull raskt, og der det er mulig, gitt alvorlighetsgraden av problemet og omfanget av endringene. Disse målene er inkludert i den pågående leveringsplanen for funksjoner og utgivelser med våre eksisterende ressurser.

Tanium ønsker kundene velkommen til å komme med innspill for å gjøre løsninger tilgjengelige basert på dine Tanium-moduler og behov for assisterende teknologi. Tilgjengelighetskrav er viktig for kundemiljøet i Tanium, og vi er forpliktet til å prioritere denne samsvarsinnsatsen som en del av vårt generelle produktkart. Tanium opprettholder åpenhet om fremgangen vår og milepælene våre, og ønsker alle ytterligere spørsmål eller diskusjoner rundt dette arbeidet velkommen. Ta kontakt med salgsrepresentanten din, send en e-post til Tanium Support på [support@tanium.com](mailto:support@tanium.com), eller send en e-post til [accessibility@tanium.com](mailto:accessibility@tanium.com) for å komme med flere spørsmål.

Tanium er et varemerke for Tanium, Inc. i USA og andre land. Tredjeparts varemerker som nevnes tilhører sine respektive eiere.



# Innholdsfortegnelse

---

|                                                              |           |
|--------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>Om denne dokumentasjonen</b>                              | <b>9</b>  |
| <b>Oversikt over IT-servicesenteret</b>                      | <b>10</b> |
| Administrere saker og iverksette tiltak                      | 10        |
| Administrere ressursdata i sanntid i CMDB                    | 10        |
| Konfigurasjonselementer                                      | 10        |
| Konfigurasjonselementklasser                                 | 11        |
| Tanium som en tjeneste                                       | 11        |
| Oversikt over Work.com                                       | 11        |
| Om Employee Workspace                                        | 11        |
| Mer informasjon                                              | 11        |
| Om Employee Concierge                                        | 11        |
| Mer informasjon                                              | 11        |
| Språk som støttes                                            | 12        |
| <b>Lykkes med IT-servicesenter</b>                           | <b>13</b> |
| Trinn 1: Oppnå organisatorisk effektivitet                   | 13        |
| Trinn 2: Konfigurere Tanium som tjenesteidentitetsleverandør | 13        |
| Trinn 3: Konfigurere innstillinger for TaaS-plattformen      | 14        |
| Trinn 4: Konfigurere klientsikkerhetsunntak                  | 14        |
| Trinn 5: Distribuere Tanium-klient                           | 14        |
| Trinn 6: Konfigurere brukergruppe i Tanium                   | 14        |
| Trinn 7: Installere IT-servicesenter                         | 14        |
| Trinn 8: Koble IT Service Center til Tanium som en tjeneste  | 14        |
| Trinn 9: Konfigurere brukere og tillatelser i Salesforce     | 14        |
| Trinn 10: Oppdatere Salesforce-konfigurasjoner               | 15        |
| Trinn 11: Administrere IT-servicesenter                      | 15        |
| <b>Konfigurere Tanium for IT-servicesenter</b>               | <b>16</b> |
| Forutsetninger                                               | 16        |

---

|                                                                         |           |
|-------------------------------------------------------------------------|-----------|
| Konfigurere SAML-identitetsleverandør for Tanium som en tjeneste .....  | 16        |
| Mer informasjon .....                                                   | 16        |
| Konfigurere plattforminnstillinger i TaaS .....                         | 16        |
| Konfigurere klientsikkerhetsunntak .....                                | 17        |
| Distribuere Tanium-klient .....                                         | 17        |
| Mer informasjon .....                                                   | 18        |
| Konfigurere brukergruppen i IT Service Center .....                     | 18        |
| Mer informasjon .....                                                   | 18        |
| Konfigurere Tanium-tillatelser .....                                    | 18        |
| Konfigurere utvikler og QA-forekomster for IT Service Center .....      | 19        |
| <b>Installere IT-servicesenter .....</b>                                | <b>20</b> |
| Nødvendige utgaver .....                                                | 20        |
| Brukertilatelser .....                                                  | 20        |
| Før du begynner .....                                                   | 20        |
| Installere pakken med IT-servicesenteret .....                          | 21        |
| Verifiser installasjon og autokonfigurasjon av IT-servicesenteret ..... | 22        |
| <b>Oppgradere IT-servicesenter (IT Service Center) .....</b>            | <b>25</b> |
| Før du begynner .....                                                   | 25        |
| Installere IT-servicesenter .....                                       | 25        |
| Oppgradere Tanium som en tjeneste (TaaS) .....                          | 25        |
| Oppdatere 1.6 til 1.17-konfigurasjoner .....                            | 25        |
| Oppdatere sideoppsett for hendelsesforespørsel .....                    | 25        |
| Oppdatere Endre sakssideoppsett .....                                   | 26        |
| Oppdatere oppsett for Problemsak-sider .....                            | 26        |
| Deaktivere Status_Closed-valideringsregelen .....                       | 27        |
| Oppdatere Endre saksstatus .....                                        | 27        |
| Gjennomgå og tilordne brukertilatelser .....                            | 27        |
| <b>Koble til Tanium som en tjeneste .....</b>                           | <b>28</b> |
| Legge til TaaS som et eksternt område .....                             | 28        |
| Koble til TaaS fra Salesforce .....                                     | 28        |

---

---

|                                                                                            |           |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| Godkjenne servicebrukeren .....                                                            | 28        |
| Godkjenne gjeldende bruker .....                                                           | 29        |
| Konfigurere datasynkronisering for Tanium .....                                            | 29        |
| Konfigurere CMDB-datasynkronisering .....                                                  | 29        |
| <b>Konfigurere Salesforce for IT-servicesenter .....</b>                                   | <b>31</b> |
| Tilordne tillatelser for IT-servicesenter .....                                            | 31        |
| Møt IT-servicesenter-personene .....                                                       | 31        |
| Legge til brukere av IT-servicesenteret .....                                              | 31        |
| Oppdatere standardprofiler .....                                                           | 32        |
| Oppdatere tillatelsessett .....                                                            | 32        |
| Opprette og tilordne brukertillatelser i Salesforce .....                                  | 32        |
| Sett med IT-servicesentertillatelser .....                                                 | 35        |
| Tillatelsessettgrupper for IT-servicesenter .....                                          | 36        |
| IT Service Center-bruker .....                                                             | 36        |
| Administrator for IT-servicesenter .....                                                   | 37        |
| Konfigurasjonsadministrator for IT-servicesenter .....                                     | 37        |
| Oppdatere Salesforce-konfigurasjoner .....                                                 | 37        |
| Tilordne oppføringstyper til sidene for lysesaksoppføringer .....                          | 37        |
| Redigere sidene for saksbelysning for å legge til tilpassede CI- detaljer .....            | 38        |
| Legge til raske handlinger på sakssider for å opprette kjent feil og servicekunnskap ..... | 39        |
| Legge til knapper på sakssidene for å opprette kjent feil og servicekunnskap .....         | 39        |
| Tilpass oppsett av ressursside .....                                                       | 40        |
| Fjerne knapper fra oppsett for ressursside .....                                           | 40        |
| Legge til ny konfigurasjonselementknapp til listevissningsside for ressurser .....         | 40        |
| Legge til ny konfigurasjonselementknapp til Ressurssøk-oppsett .....                       | 41        |
| Opprette hendelsesbillettkategori for Concierge for ansatte .....                          | 41        |
| Legge til valglisterverdier for billettkategori .....                                      | 41        |
| Legge til en hurtighandling på Kontakt (Contact)-objektet .....                            | 41        |
| Legge til egendefinert metadatatype for hendelsesbillettategorien .....                    | 42        |
| Sette opp e-post for automatisk billettopprettelse .....                                   | 42        |

---

---

|                                                                                |           |
|--------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| Konfigurere egendefinert Apex-klasse .....                                     | 42        |
| Opprette en e-posttjeneste .....                                               | 42        |
| Sette opp e-postadresse .....                                                  | 43        |
| Mer informasjon .....                                                          | 43        |
| Opprette publiseringsarbeidsflyter for kjente feil og servicekunnskap .....    | 43        |
| (Valgfritt) Tilpasse milepæler, køer, tilordningsregler og godkjenninger ..... | 43        |
| <b>Administrere IT-servicesenter .....</b>                                     | <b>45</b> |
| Vise og tilpasse dashbordet for IT-agenter .....                               | 45        |
| Vise IT-agentdashbord .....                                                    | 45        |
| Tilpasse dashbord for IT-agent .....                                           | 45        |
| Oppdatere innstillinger for endringsadministrasjon .....                       | 45        |
| Brukertilatelser .....                                                         | 46        |
| Tilpasse endringskalender .....                                                | 46        |
| Tilpasse risikoscore .....                                                     | 46        |
| Administrere CMDB-konfigurasjonselementer .....                                | 48        |
| Brukertilatelser .....                                                         | 48        |
| Vise konfigurasjonselementer .....                                             | 48        |
| Vise konfigurasjonselementklasser .....                                        | 48        |
| Opprette egendefinerte konfigurasjonselementer .....                           | 48        |
| (Valgfritt) Endre saksmaler .....                                              | 49        |
| Tilpasse standardmaler .....                                                   | 49        |
| Opprette egendefinerte saksmaler .....                                         | 49        |
| Angi standardmaler .....                                                       | 50        |
| (Valgfritt) Konfigurere tilknytninger .....                                    | 50        |
| Automatisere IT-servicesenter med arbeidsflyter .....                          | 50        |
| Standardflyter .....                                                           | 50        |
| Flyt-handlinger .....                                                          | 51        |
| Opprette en flyt i IT-servicesenter .....                                      | 52        |
| Mer informasjon .....                                                          | 52        |
| Vise loggmeldinger .....                                                       | 52        |

---



---

|                                     |           |
|-------------------------------------|-----------|
| Konfigurere logging .....           | 52        |
| Vise sakshandlinger .....           | 52        |
| Vise loggopptak .....               | 52        |
| Eksempel .....                      | 52        |
| <b>Referanse: Saksoppsett .....</b> | <b>53</b> |
| Incident (Hendelse) .....           | 53        |
| Stor hendelse .....                 | 54        |
| Endre .....                         | 55        |
| Problem .....                       | 56        |

# Om denne dokumentasjonen

Dette dokumentet er for versjon 1.17.0.

For å se alle administrasjons- og brukerveiledninger for IT-servicesenter, se [IT Service Center-dokumentasjon](#).

# Oversikt over IT-servicesenteret

Med IT-servicesenteret kan du strømlinjeforme IT-støttedriften ved å konsolidere IT-billetter og oppgaver på ett sted.

|                                                                             |
|-----------------------------------------------------------------------------|
| Tilgjengelig i: Lynopplevelse                                               |
| Tilgjengelig i: <b>Enterprise</b> - og <b>Unlimited</b> -utgaver            |
| IT Service Center (IT-servicesenter) er tilgjengelig som en tilleggslisens. |

## Administrere saker og iverksette tiltak

IT-agenter kan løse supportbilletter raskere ved å ta i bruk vanlige tiltak uten å forlate IT-servicesenteret. Disse handlingene inkluderer:

- Gjennomgå prestasjonshendelser
- Avslutte prosesser
- Starte eller stoppe systemtjenester
- Starte datamaskinen på nytt
- Installere, oppdatere eller fjerne programvare

Hvis for eksempel en bruker åpner en støtteforespørsel som krever en programvareoppdatering, kan IT-agenten distribuere oppdateringen til brukerens ressurs med noen få klikk direkte fra IT-servicesenteret. De kan også opprette en distribusjon som skyver den samme programvareoppdateringen til andre ressurser, noe som reduserer muligheten for at dupliserte billetter åpnes av andre brukere for samme problem.

## Administrere ressursdata i sanntid i CMDB

Bruk Configuration Management Database (CMDB)-integrasjon fra Tanium med IT-servicesenter for å administrere og lagre konfigurasjonselementer eller komponenter i sanntid relatert til IT-tjenester. Konfigurasjonselementer (Configuration items/CI) er komponenter som må administreres for å levere en IT-tjeneste. Ved å definere en sentral kilde til sannhet for CI-er, kan IT-agenter og konfigurasjonsledere forbedre tjenesteadministrasjonen, redusere tiden som brukes på endringshåndtering og forbedre revisjon, sikkerhet og samsvar.

### Konfigurasjonselementer

Et konfigurasjonselement er knyttet til en ressurs, styres av IT og brukes for en IT-tjeneste.

Et konfigurasjonselement kan være Tanium Managed (Tanium-styrt) CI eller en Tanium Custom CI (CI egendefinert av Tanium). Tanium-styrte CI-er er ressurser som har Tanium Client installert. Informasjonen om Tanium-styrte CI-er kommer fra CMDB -tjenesten i Tanium. Du kan opprette tilpassede Tanium-CI-er i Salesforce for flere CI-er som ikke ble funnet i Tanium, og disse synkroniseres med CMDB regelmessig.

## Konfigurasjonselementklasser

En konfigurasjonselementklasse er en forhåndsdefinert kategorisering for et konfigurasjonselement som kommer fra Tanium, for eksempel en systemtype (bærbar datamaskin, server).

## Tanium som en tjeneste

Muligheten til å iverksette handlinger på sluttbrukerdatamaskiner aktiveres av en tilkobling fra IT-servicesenteret med Tanium som tjeneste (TaaS).

Tanium-plattformen gir oversikt og kontroll over endepunktene dine. I Tanium er et endepunkt en hvilken som helst datamaskin eller server hvor du kan installere og kjøre Tanium Client-tjenesten. Som svar på dine standard eller ad hoc-forespørsler, kan Tanium oppdage og rapportere i løpet av sekunder både statiske og dynamiske sanntidsdata knyttet til endepunktet. I tillegg til å få data om endepunktene dine, kan du distribuere handlinger for å administrere og sikre miljøet ditt.

Operasjonene i IT-servicesenteret drives av API-kall til TaaS, som inkluderer modulene Tanium™ Discover, Tanium™ Deploy og Tanium™ Performance. Data om Tanium-endepunkter lagres i Salesforce som ressursobjekter. For å se informasjon om Tanium-administrerte endepunkter i Salesforce, kan du vise dem som ressurser.

## Oversikt over Work.com

IT Service Center er en del av Work.com-serien med løsninger. Work.com er den komplette ansattplattformen for en verden hvor man kan jobbe hvor som helst fra. Work.com er bygget på toppen av Salesforce-plattformen og gjør det mulig for ansatte å lykkes uansett hvor de jobber.

Når du kjøper IT Service Center, får du også Employee Workspace og Employee Concierge. Disse produktene gjør det mulig for ansatte å åpne saker som blir sendt til agenter i IT Service Center.

### Om Employee Workspace

Med Employee Workspace kan du gi de ansatte en integrert brukeropplevelse og legge til rette for produktivitet og samarbeid. Employee Workspace gir deg en sentral hub for verktøy og ressurser de ansatte trenger for å jobbe fra hvor som helst.

MER INFORMASJON

[Dokumenter for Work.com: Employee Workspace](#)

### Om Employee Concierge

Employee Concierge er en utvidelse til Employee Workspace som inkluderer en søkbar kunnskapsbase og et støtteforespørselssystem, slik at ansatte kan finne løsninger og få støtte når de trenger det.

MER INFORMASJON

[Work.com-dokumenter: Employee Concierge](#)

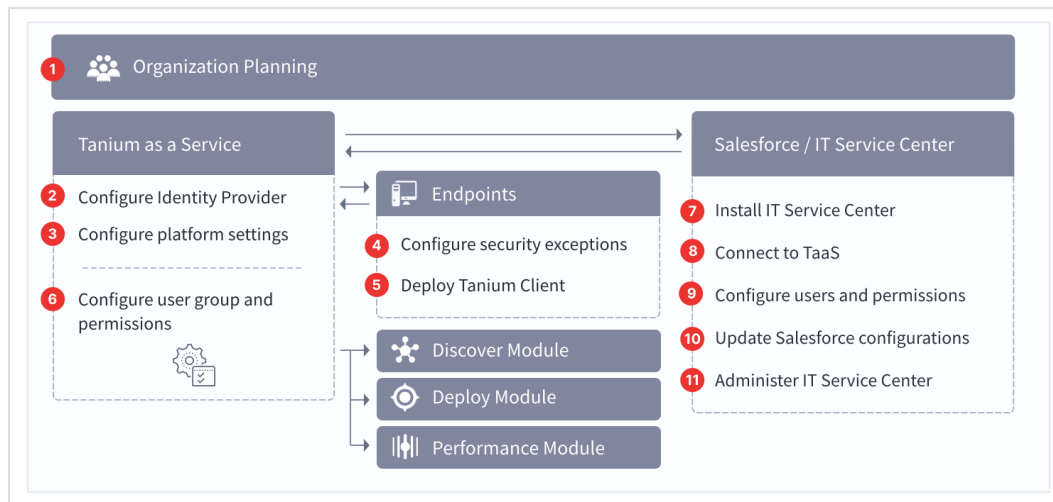
## Språk som støttes

Brukergrensesnittet til IT Service Center er oversatt til følgende språk:

- Kinesisk - forenklet: zh\_CN
- Kinesisk - tradisjonell: zh\_TW
- Nederlandsk: nl
- Fransk: fr
- Tysk: de
- Italiensk: it
- Japansk: ja
- Koreansk: ko
- Portugisisk (Brasil): pt\_BR
- Spansk: es

# Lykkes med IT-servicesenter

Følg disse beste praksisene for å oppnå maksimal verdi og suksess med IT-servicesenter. Disse trinnene samsvarer med de viktigste målestokkverdiene: Gjennomsnittlig tid til å løse (MTTR), SLA-samsvarsrate, Støtteforespørsler automatisk løst og Handlinger tatt fra støtteforespørsler.



## Trinn 1: Oppnå organisatorisk effektivitet

Fullfør de viktigste organisatoriske styringstrinnene for å maksimere IT-servicesenter-verdien. Se [brukerveiledningen for IT Service Center](#) for mer informasjon om hver oppgave.

- ☐ Utvikle en dedikert endringsstyringsprosess.
- ☐ Definer distinkte roller og ansvar i et RACI-diagram.
- ☐ Valider kryssfunksjonell organisasjonsmessig tilpasning.
- ☐ Spor driftsmessig statistikk.

## Trinn 2: Konfigurere Tanium som tjenesteidentitetsleverandør

- ☐ Velg og konfigurer SAML 2.0-kompatibel identitetsleverandør for Tanium som en tjeneste (TaaS). Se [Konfigurere SAML-identitetsleverandør for Tanium som en tjeneste på side 16](#).

## Trinn 3: Konfigurere innstillinger for TaaS-plattformen

- ☐ Konfigurer plattforminnstillinger. Se [Konfigurere plattforminnstillinger i TaaS på side 16](#).

## Trinn 4: Konfigurere klientsikkerhetsunntak

- ☐ Konfigurer klientsikkerhetsunntak. Se [Konfigurere klientsikkerhetsunntak på side 17](#).

## Trinn 5: Distribuere Tanium-klient

- ☐ Installer Tanium Client på alle datamaskiner du ønsker å administrere med IT Service Center. Se [Distribuere Tanium-klient på side 17](#).

## Trinn 6: Konfigurere brukergruppe i Tanium

- ☐ Konfigurer en brukergruppe i Taas for ITSC-agentbrukere av IT Service Center. Se [Konfigurere brukergruppen i IT Service Center på side 18](#).

## Trinn 7: Installere IT-servicesenter

- ☐ Bruk installasjonsprogrammet Work.com til å installere og automatisk fullføre noen konfigurasjoner for den administrerte IT Service Center-pakken. Se [Installere IT-servicesenter på side 20](#). Hvis du oppgraderer fra en tidligere versjon, kreves ytterligere manuelle trinn for å oppdatere sideoppsett. Se [Oppgradere IT-servicesenter \(IT Service Center\) på side 25](#).

## Trinn 8: Koble IT Service Center til Tanium som en tjeneste

- ☐ I IT Service Center kobler du til Tanium som en tjeneste (TaaS) for å hente informasjon og betjene sluttbrukerenhetene med IT Service Center-organisasjonen din. Se [Koble til Tanium som en tjeneste på side 28](#).

## Trinn 9: Konfigurere brukere og tillatelser i Salesforce

- ☐ Administrer konfigurasjoner for IT Service Center, som for eksempel instrumentbordet, endre innstillinger og CMDB-elementer. Se [Tilordne tillatelser for IT-servicesenter på side 31](#).

## Trinn 10: Oppdatere Salesforce-konfigurasjoner

☐ Oppdater sideoppsett og sidene for lynoppføring for å støtte IT Service Center-funksjoner. Se [Oppdatere Salesforce-konfigurasjoner på side 37](#).

☐ Opprette publiseringsarbeidsflyter for kjent feile og servicekunnskap. Se [Opprette publiseringsarbeidsflyter for kjente feil og servicekunnskap på side 43](#).

## Trinn 11: Administrere IT-servicesenter

☐ Spor måletall for IT Service Center på instrumentbordet. Se [Vise og tilpasse dashbordet for IT-agenter på side 45](#).

☐ Oppdater innstillinger for endringsadministrasjon, som inkluderer kalenderinnstillinger og beregninger av risikoscore. Se [Oppdatere innstillinger for endringsadministrasjon på side 45](#).

☐ Legg til konfigurasjonselementer. Som standard importeres konfigurasjonselementer fra CMDB-tjenesten som ligger i TaaS, men du kan legge til andre konfigurasjonselementer som er synkronisert mellom Salesforce og CMDB. Se [Administrere CMDB-konfigurasjonselementer på side 48](#).



# Konfigurere Tanium for IT-servicesenter

Detaljer om din første administrasjonsbruker for Tanium som en tjeneste (TaaS) er inkludert i en velkomst-e-post. For å bruke IT-servicesenteret må du konfigurere en identitetsleverandør for din TaaS-forekomst, tildele brukertillatelser til IT-agenter og installere Tanium-klienten på datamaskinene du ønsker å administrere.

## Forutsetninger

- TaaS URL og påloggingsinformasjon som du mottok da du kjøpte IT Service Center
- Salesforce org URL
- Liste over e-postadresser IT-agent-brukere (kreves for integrering med IT Service Center)

## Konfigurere SAML-identitetsleverandør for Tanium som en tjeneste

Du må konfigurere en SAML 2.0-kompatibel identitetsleverandør med din TaaS-forekomst:

- [General](#)
- [OneLogin](#)
- [Auth0](#)
- [Configuring Azure AD for TaaS](#)
- [Configuring Okta for TaaS](#)
- [Configuring AD FS for TaaS](#)
- [Configuring Oracle Identity Cloud Service for TaaS](#)
- [Configuring PingFederate for TaaS](#)
- [Configuring Google Cloud Identity for TaaS](#)
- [Configuring Salesforce for TaaS](#)

Mer informasjon

[Tanium som tjenstedistribusjonsveiledning: Komme i gang](#)

## Konfigurere plattforminnstillinger i TaaS

Aktiver forbindelser fra Tanium til Salesforce-forekomsten din.

1. Fra TaaS-forekomsten (når du er logget inn som administrator), klikker du på **Administration (Administrasjon)** > **Platform Settings (Plattforminnstillinger)**.
2. For **Trusted Auth Origins (Klarerte autorisasjonsgodkjenninger)**, skriver du inn din Salesforce ITSC-URL org-adresse (eksempel: `https://yoursite.lightning.force.com`). Hvis du har flere miljøer, kan du bruke en kommaseparert liste over URL-er.
3. Klikk på **Save** (Lagre).

## Konfigurere klientsikkerhetsunntak

- Konfigurer brannmurretningslinjer til å åpne port **17472** og **17486** for Tanium-trafikk, med TCP-baserte regler i stedet for identitetsbaserte regler for applikasjonen.
- Konfigurer åpen kommunikasjon på port **17472** og **17486** på alle endepunkter, slik at de kan kommunisere med hverandre i stedet for TaaS.
- Konfigurer unntak med eventuell sikkerhetsprogramvare på endepunkter, for eksempel antivirusverktøy, for å hindre verktøyet i å skanne Tanium-prosessen og forstyrre Tanium Client-aktiviteter.

## Distribuere Tanium-klient

For å aktivere Tanium som en tjeneste (Tanium as a Service - TaaS)-forekomst for å kommunisere med endepunktene dine, installer Tanium Client på Windows-, Mac- og Linux-systemene du vil administrere.

Selv om du kan fullføre dette trinnet senere i konfigurasjonsprosessen, vil det vises feil om du går gjennom konfigurasjonstrinnene uten at Tanium-klienter er installert i TaaS-forekomsten og ingen ressurser vil vises i IT Service Center.

For å komme i gang med installasjon og utrulling av Tanium Client, se Tanium-dokumentasjonen. Du kan bruke et hvilket som helst verktøy for programvaredistribusjon til å distribuere Tanium Client, inkludert Tanium.

Hvis du allerede har et verktøy som du bruker til programvaredistribusjon, kan du bruke det verktøyet til den første distribusjonen av Tanium Client.

Etter at Tanium Client er installert på ressursene dine og rapporterer til TaaS-forekomsten, kan du begynne å se ressursinformasjon, administrere ytelse og distribuere programvare til endepunktene fra IT Service Center.

Etter at du har distribuert et par Tanium-klienter, kan du bruke Tanium Discover til å se etter uadministrerte enheter og avgjøre om det finnes flere endepunkter i miljøet som også trenger Tanium Client installert. For mer informasjon, se

For å forbedre oppdagelsen, utplasserer du Tanium Client til noen endepunkter før du fortsetter med konfigurasjonen.

## Mer informasjon

[Tanium Client-administrasjon - brukerveiledning: Nedlasting av Tanium Client](#)

[Brukerveiledning for Tanium Discover](#)

# Konfigurere brukergruppen i IT Service Center

Konfigurer en brukergruppe i Tanium for ITSC-agentbrukere av IT-servicesenteret. Les mer om å opprette brukergrupper og tilordne brukere i Tanium-dokumentasjonen.

Du må gi tilgang til brukeren som er oppført som Primært administrator-brukernavn for Tanium i velkomst-e-posten fra Tanium. Den primære Tanium-administratoren er den eneste brukeren som opprettes under klargjøringsprosessen. Du kan opprette flere brukere i Tanium med denne brukeren eller andre delegerte brukere.

1. Opprett en brukergruppe for **ITSC Agents** (ITSC-agenter) i Tanium som en tjenesteforekomst.
2. Tilordne følgende roller til brukergruppen:
  1. API Gateway-bruker
  2. Utplasser operatør
  3. Oppdag operatør
  4. Interact Power-bruker
  5. Ytelsesoperatør
3. Tilordne brukere til **ITSC Agents** (ITSC-agenter)-brukergruppen. Brukerens e-postadresse må være identisk med brukerens e-postadresser i IT-servicesenteret. Lagre endringene dine.

## Mer informasjon

[Tanium-konsoll brukerveiledning: Administrere brukergrupper](#)

# Konfigurere Tanium-tillatelser

Du kan angi tillatelser i Tanium slik at bare visse brukere får tilgang til datagrupper, moduler og så videre. Hvis for eksempel en bruker forsøker å distribuere programvare til en datamaskin som er i en datamaskingruppe som vedkommende ikke har tilgang til, mislykkes distribusjonsjobben.

Du finner mer informasjon om Tanium-tillatelser i brukerveiledningen for [Tanium-konsollen: RBAC-oversikt](#).

# Konfigurere utvikler og QA-forekomster for IT Service Center

Du kan konfigurere flere Salesforce-miljøer til bruk for utvikling og kvalitetssikring (QA) som kobler til én enkelt TaaS-forekomst. Hvis du setter opp flere Salesforce-miljøer:

- Bruk datagrupper i Tanium til å identifisere endepunkter som bare finnes i utvikler- og QA-miljøer. Du finner mer informasjon i [brukerveiledningen for Tanium-konsollen: Administrere datagrupper](#).
- Bruk rollebasert tilgangskontroll (RBAC) i Tanium for å konfigurere brukerkontoer som bare kan utføre handlinger på endepunktene du tilordnet til utviklings- og kvalitetskontrollmiljøene.
- Bruk forskjellige administratorkontoer for hver Salesforce-organisasjon for å unngå forvirring.
- Test i utviklings- og QA-organisasjonene for å bekrefte forventet funksjonalitet før portering til produksjon.

# Installere IT-servicesenter

Bruk installasjonsprogrammet Work.com til å installere og automatisk fullføre noen konfigurasjoner for den administrerte IT-servicesenter (IT Service Center)-pakken. Følg deretter instruksjonene for å fullføre installasjonstrinnene for håndboken etter installasjonen.

## Nødvendige utgaver

|                                                                             |
|-----------------------------------------------------------------------------|
| Tilgjengelig i: Lynopplevelse                                               |
| Tilgjengelig i: <b>Enterprise-</b> og <b>Unlimited-</b> utgaver             |
| IT Service Center (IT-servicesenter) er tilgjengelig som en tilleggslisens. |

## Brukertillatelser

| Brukertillatelser kreves                 |                        |
|------------------------------------------|------------------------|
| Slik konfigurerer du installerte pakker: | Tilpasse applikasjonen |

## Før du begynner

- Før du installerer IT-servicesenter,logg inn på din Salesforce org URL med den administrative legitimasjonen som ble oppgitt i velkomst-e-posten din.
- Employee Workspace- og Employee Concierge-appene må være installert for Work.com-organisasjonen din. For mer informasjon, se [Salesforce-hjelp: Sett opp Employee Workspace](#) og [Salesforce-hjelp: Forbered og installer Employee Concierge](#).
- Konfigurer en tillatelsesliste. Hvis det finnes begrensninger for IP-adressen i organisasjonen eller profilen din, må du kanskje redigere innstillingene før du installerer denne pakken. Bekreft at IP-adressene til Salesforce-installeringsprogrammet ikke er innenfor noen begrensede områder, eller legg dem til en tillatt liste:
  - 18.214.2.206
  - 3.89.46.237
  - 52.201.65.75
  - 52.2.53.142Du kan fjerne disse IP-adressene fra listen din når installasjonen er ferdig.
- Kjør kontrollen før installasjonen for å bekrefte at alle forutsetninger er installert før du fortsetter. Fortsett med installasjonen hvis kontrollen blir validert.

## Installere pakken med IT-servicesenteret

Kontoen som brukes til å distribuere IT Service Center-pakken vil være administratoren som er knyttet til opprettet/endret av felt i Salesforce-grensesnittet.

1. Naviger til denne URL-en i nettleseren din: <https://install.work.com/products/itsc>

Du må ha en tilleggslisens for IT Service Center for å installere i din organisasjon.

Salesforce-installasjonstjenesten brukes bare til installasjon og innledende konfigurering av IT-servicesenter-pakken.

2. Klikk på feltet for **IT Service Center** (IT-servicesenter).
3. Klikk **Install and Configure IT Service Center** (Installer og konfigurer IT-servicesenter). Hvis du allerede har installert IT Service Center, finnes det også et alternativ for å **Configure IT Service Center** (Konfigurere IT Service Center).
4. Klikk på **Log In to Start Pre-Install Validation** (Logg inn for å starte validering av forhåndsinstallasjon).
5. Velg organisasjonstype. Angi Salesforce-brukernavnet og -passordet.
6. Klikk på **Allow** (Tillat) for å kjøre validering før installasjon.
7. I boksen «Koblet til Salesforce» bekrefter du at du er logget inn på riktig org. *Hvis valideringen av forhåndsinstallasjonen mislykkes, bruker du feilmeldingene i installasjonsprogrammet til å feilsøke og fullføre kravene til forhåndsinstallasjon i org. Når du er klar, går du tilbake til installasjons-URL-en og prøver på nytt.*

8. Se gjennom listen over tilpasninger installasjonsprogrammet har laget for din organisasjon.

Ikke fjern de anbefalte innstillingene for valgfrie elementer.

| Steps                                                                          | Type                                                                                              |          |
|--------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|
| Enable Omni-Channel                                                            | Other                                                                                             | Required |
| Enable Entitlements for Case Milestones                                        | Other                                                                                             | Required |
| Enable Creation of List Settings                                               | Other                                                                                             | Required |
| Enable Translation Workbench                                                   | Other                                                                                             | Required |
| Add Case Status Picklist Values                                                | Other                                                                                             | Required |
| Add Case Origin Picklist Values                                                | Other                                                                                             | Required |
| Add Asset Status Picklist Values                                               | Other                                                                                             | Required |
| Install IT Service Center Managed Package                                      |  Managed Package | Required |
| Create IT Service Center Knowledge extensions                                  | Other                                                                                             | Required |
| Create IT Service Center Permission Sets and Permission Set Groups             | Other                                                                                             | Required |
| Deploy Case Layouts                                                            | Other                                                                                             | Required |
| Enable Path Assistant for Case                                                 | Other                                                                                             | Required |
| Deploy Case Management Queues and Change Approval Board (CAB) Approval Process | Other                                                                                             | Required |
| Grant access to IT Service Center Reports and Dashboards                       | Other                                                                                             | Optional |
| Run Migration Job                                                              | Other                                                                                             | Required |
| Add Case Template Type Picklist Values                                         | Other                                                                                             | Required |

9. Klikk på **Install** (Installer). Klikk på **Confirm** (Bekreft) for å godta bruksvilkårene. Under installasjonen tildeles brukeren administratortillatelser i IT-servicesenter-appen som trengs for å konfigurere og administrere org.

10. Klikk på View Org (Vis org) for å gå tilbake til Salesforce-forekomsten etter at installasjonen er fullført.

11. For å verifisere installasjonen, se etter **IT Service Center** i appstarteren.

12. Hvis du ser en advarsel: Gjeldende brukergodkjenningstoken mangler, du kan ignorere advarselen og løse den når du konfigurerer tilkoblingen til TaaS.

Følg instruksjonene i Salesforce-hjelpeemnene for å fullføre etterinstallasjonskonfigurasjonen.

Installasjonstjenesten for Salesforce er tilgjengelig på engelsk, japansk, fransk, tysk, spansk og nederlandsk.

## Verifiser installasjon og autokonfigurasjon av IT-servicesenteret

Se hva som er tilpasset i org når du installerer pakkene til IT-servicesenteret. For å verifisere disse konfigurasjonselementene, gå til **Setup (Oppsett)** i Salesforce org.

| Navn på installasjonstrinn                                              | Hva det gjør og verifiseringstrinn                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Aktivere Omni-Channel                                                   | Aktiverer Omni-Channel-innstillinger for å aktivere ruting av arbeidselementer til agenter basert på deres kompetansesett. Gå til <b>Setup (Oppsett)</b> for å bekrefte at <b>Omni-Channel Settings (Omni-Channel-innstillingene)</b> er aktivert.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Aktiver rettigheter for saksmilepæler                                   | Gjør det mulig for kundene å sette opp SLA-er for milepæler i saken, slik som hvor lang tid det tar å svare på eller løse en sak.<br><br>For å bekrefte at milepæler ble opprettet, gå til <b>Setup (Oppsett)</b> og se på <b>Milestones (Milepæler)</b> .                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Aktivere oppretting av listeinnstillinger                               | Slår på opprettelse av listeinnstillinger i organisasjonen. For å verifisere, går du til <b>Setup (Oppsett) &gt; Administration (Administrasjon) &gt; Data (Data) &gt; Schema Settings (Skjemainnstillinger)</b> og verifiserer at <b>Manage list custom settings type (Administrer liste med egendefinerte innstillinger)</b> er aktivert.                                                                                                                                                                                                                                           |
| Aktivere arbeidsbenk for oversettelse                                   | Slår på arbeidsbenken for oversettelse i Salesforce for å aktivere oversatt brukergrensesnitt-innhold. For å verifisere, går du til <b>Setup (Oppsett) &gt; User Interface (Brukergrensesnitt) &gt; Translation Workbench (Arbeidsbenk for oversettelse &gt; Translation Language Settings (Innstillinger for oversettelsesspråk))</b> .                                                                                                                                                                                                                                              |
| Legg til valglisterverdier for saksstatus                               | Oppretter statusverdier for saker. For å bekrefte, gå til saksobjektet i Object manager (Objektstyring), se <b>Fields (Felt) &amp; -relasjoner</b> og se på <b>Status (Status)</b> -feltet.<br><div>Ikke oppdater disse valglisterverdiene.</div>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Legge til plukkellisterverdier for saksopprinnelse                      | Legger til alternativer for opprinnelse for saksobjekter. For å bekrefte, gå til saksobjektet i Object manager (Objektstyring), se <b>Field &amp; Relationships (Felt og relasjoner)</b> og se på feltet <b>Case Origin (Saksopprinnelse)</b> .                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Legge til valglisterverdier for Ressursstatus                           | Legger til statusalternativer for ressursobjekter. For å verifisere, går du til ressursobjektet i Object manager (Objektstyring), vis <b>Field &amp; Relationships (Felt og relasjoner)</b> og se på <b>Status</b> -feltet.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Installer administrert pakke for IT-servicesenter                       | Installerer pakken med IT-servicesenteret.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Opprette kunnskapsutvidelser for Create IT Service Center               | Distribuerer kjente feil- og tjenestekunnskapsregistertyper og distribuerer tillatelsessettet for <b>IT Service Center-kunnskap</b> .                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Opprette tillatelsessett og tillatelsessettgrupper for IT-servicesenter | Oppretter tillatelsessettene, og legger dem deretter til i tillatelsessettgrupper for IT-servicesenteret. For å bruke disse tillatelsene må du manuelt tilordne brukere til de angitte tillatelsesgruppene. For en liste over gruppe- og tillatelsessett for tillatelser, se <a href="#">Tilordne tillatelser for IT-servicesenter på side 31</a><br><br>For å bekrefte at gruppene for tillatelser og sett av tillatelser ble opprettet, gå til <b>Setup (Oppsett)</b> og se på <b>Permission Sets (Tillatelsessett)</b> og <b>Permission Set Groups (Tillatelsessett-grupper)</b> . |



| Navn på installasjonstrinn                                                                                        | Hva det gjør og verifiseringstrinn                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Utplasser saksoppsett                                                                                             | Tilordner kompaktoppsett for saker og ressurser og oppføringsoppsett for standard bruker- og administratorprofiler.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Aktiver baneassistent for sak                                                                                     | Oppretter baner for endrings-, hendelses-, problem- og forespørselsregistreringstyper. For å bekrefte, åpne <b>Path Settings (Baneinnstillinger)</b> i <b>Setup (Oppsett)</b> og bekreft at saksposter er opprettet for Saksstatusendring, Saksstatushendelse, Saksstatus stor hendelse, Saksstatusproblem og Saksstatusforespørsel.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Utplasser sakshåndteringskøer og godkjenningsstyre for endringsgodkjenningssprosess (Change Approval Board - CAB) | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Oppretter følgende køer for å prioritere, distribuere og tilordne oppføringer til team som deler arbeidsoppgaver for endringsgodkjenninger (CAB) og saksadministrasjon. Du må tilordne brukere eller grupper til hver kø: <ul style="list-style-type: none"> <li>• ITSC - Sakshåndtering - standard</li> <li>• ITSC - sakshåndtering - eskalering</li> <li>• ITSC - sakshåndtering CAB</li> </ul> </li> <li>• Oppretter <b>ITSC - Change Approval</b> (ITSC - Prosess for endringsgodkjenning), som definerer forretningsprosessene rundt godkjenning av saksendringstyper.</li> </ul> <p>For å verifisere at køer er opprettet, åpne Køer i <b>Setup (Oppsett)</b> og bekreft at køene ble opprettet.</p> |
| (Valgfritt) Gi tilgang til rapporter og instrumentbord for IT-servicesentre                                       | <p>Oppretter standard instrumentbord for IT-agent, som inneholder følgende rapporter:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ITSC - saksstatuser for de siste 7 dagene</li> <li>• ITSC - saker etter status og eskalering</li> <li>• ITSC - saker opprettet etter dag (30 dager)</li> <li>• ITSC - gjennomsnittlig tid til løsning</li> <li>• ITSC - åpne saker etter type</li> <li>• ITSC - løsningstrend</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Kjøre migreringsjobb                                                                                              | Migrer konfigurasjonsendringer for å matche gjeldende IT Service Center-datamodell.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Legg til valglisteverdier for saksmal                                                                             | Legger til valglistealternativer for saksmalobjekter. For å bekrefte, går du til <b>Object Manager (Objektstyring) &gt; Case Template object (Saksmalobjekt) &gt; Fields and relationships (Felt og relasjoner)</b> . Se på feltet <b>Type (Type)</b> .                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

# Oppgradere IT-servicesenter (IT Service Center)

## Før du begynner

- Verifiser at administratorbrukeren du bruker til å utføre oppgraderingen har **IT Service Center Admin-tillatelsesgruppesettet** tilordnet, sammen med funksjonslisensen **Knowledge User (Kunnskapsbruker)**.

## Installere IT-servicesenter

Work.com-installatøren utfører også oppgraderinger hvis du allerede har et IT Service Center installert i organisasjonen din. **Run Migration Job (Kjør migreringsjobb)**-trinnet oppdaterer din eksisterende organisasjon etter behov for oppgraderingen. Hvis du vil ha mer informasjon om installering, kan du se [Installere IT-servicesenter på side 20](#).

## Oppgradere Tanium som en tjeneste (TaaS)

TaaS er et fullstendig styrt miljø, så ingen manuelle oppgraderinger er nødvendig. Taniums kjerneplattform og produkter konfigureres og vedlikeholdes automatisk, slik at du kan fokusere på å bruke Tanium til å administrere endepunkter.

## Oppdatere 1.6 til 1.17-konfigurasjoner

Når du oppgraderer IT Service Center, oppdateres ikke sideoppsett automatisk. Du må også gjennomgå endringene i brukertillatelser og valideringsregler.

For skjermbilder av sakssideoppsettet fra denne versjonen, se [Referanse: Saksoppsett på side 53](#).

### Oppdatere sideoppsett for hendelsesforespørsel

Rediger sideoppsettet for Hendelsesforespørsel for å inkludere oppdateringene fra IT Service Center versjon 1.17.

1. Fra Object Manager (Objektstyring) går du til **Case (Sak) > Case Page Layouts (Sakssideoppsett) > ITSC - Incident Request Layout (ITSC - Oppsett for hendelsesforespørsel)**.
2. Fjern hurtighandlingen for **New Problem (Nytt problem)**.
3. Fjern **Change Record Type (Endre oppføringstype)** og standardknapper for **View Case Hierarchy (Vis sakshierarki)**.
4. I delen **Case Information (Saksinformasjon)** gjør du følgende oppdateringer:
  1. Erstatt feltet **Asset (Ressurs)** med feltet **Primary Configuration Item (Primært konfigurasjonselement)**.
  2. Fjern feltet **Major Incident (Stor hendelse)**.

5. I **Case Detail (Saksdetalj)** legger du til følgende avsnitt:

1. Legg til en **Case Prioritization (Saksprioritering)**-del som inneholder feltene **Impact (Konsekvens)**, **Manual Priority (Manuell prioritet)**, **Urgency (Hastegrad)** og **Priority (Prioritet)**.

6. Legg til relaterte lister for **Articles (Artikler)** og **Attachments (Vedlegg)**.

## Oppdatere Endre sakssideoppsett

Rediger Endre saksside-oppsettet for å inkludere oppdateringene fra IT Service Center versjon 1.17.

1. Fra Object Manager (Objektstyring) går du til **Case (Sak) > Case Page Layouts (Sakssideoppsett) > ITSC - Change Layout (ITSC - Endre oppsett)**.
2. Fjern **Change Record Type (Endre oppføringstype)** og standardknapper for **View Case Hierarchy (Vis sakshierarki)**.
3. Gjør følgende oppdatering i delen **Change Information (Endre informasjon)**:

1. Gjør feltene **Subject (Emne)** og **Description (Beskrivelse)** til **Required (Påkrevd)**.

4. I **Case Detail (Saksdetalj)** legger du til følgende avsnitt:

1. Legg til en **Case Prioritization (Saksprioritering)**-del under delen **Risk Assessment (Risikovurdering)** som inneholder feltene **Impact (Konsekvens)**, **Manual Priority (Manuell prioritet)**, **Urgency (Hastegrad)** og **Priority (Prioritet)**.

5. Legg til relaterte lister for **Articles (Artikler)** og **Attachments (Vedlegg)**.

## Oppdatere oppsett for Problemsak-sider

Rediger oppsettet for Problemsak-siden for å inkludere oppdateringene fra IT Service Center 1.17.

1. Fra Object Manager (Objektstyring) går du til **Case (Sak) > Case Page Layouts (Sakssideoppsett) > ITSC - Problem Layout (ITSC - Problemoppsett)**.
2. Fjern hurtighandlingen for **New Problem (Nytt problem)**.
3. Fjern **Change Record Type (Endre oppføringstype)** og standardknapper for **View Case Hierarchy (Vis sakshierarki)**.
4. Gjør følgende oppdatering i delen **Problem Information (Probleminformasjon)**:

1. Erstatt feltet **Asset (Ressurs)** med feltet **Primary Configuration Item (Primært konfigurasjonselement)**.
2. Gjør feltene **Subject (Emne)** og **Description (Beskrivelse)** til **Required (Påkrevd)**.
3. Flytt feltet **Category (Kategori)** til like over feltet **Subcategory (Underkategori)**.

5. I **Case Details (Saksdetaljer)** legger du til følgende deler:

1. Legg til en **Known Error Details (Kjent feilinformasjon)**-del som inneholder feltet **Known Error (Kjent feil)**.
2. Legg til en **Case Prioritization (Saksprioritering)**-del som inneholder feltene **Impact (Konsekvens)**, **Manual Priority (Manuell prioritet)**, **Urgency (Hastegrad)** og **Priority (Prioritet)**.

6. Legg til relaterte lister for **Articles (Artikler)** og **Attachments (Vedlegg)**.

## Deaktivere Status\_Closed-valideringsregelen

**Status\_Closed**-valideringsregelen brukes ikke lenger, og hvis den er aktiv, hindrer den tilknyttede saker fra automatisk å bli lukket.

1. Fra Object Manager (Objektstyring), går du til **Case (Sak) > Validation Rules (Valideringsregler)**.
2. Rediger valideringsregelen **Status\_Closed** for å fjerne **Active (Aktiv)**-innstillingen.

## Oppdatere Endre saksstatus

Hvis du har noen Endre-saker som er i **Denied (Avslått)**-tilstand, må du oppdatere saken slik at den settes i **Rejected (Avvist)**-tilstand. Navnet på tilstanden endret i denne versjonen.

## Gjennomgå og tilordne brukertillatelser

IT Service Center 2.17 introduserer Change Manager- og CMDB Manager-profiler. Hvis du vil ha mer informasjon om tillatelser for IT Service Center, kan du se [Tilordne tillatelser for IT-servicesenter på side 31](#).

# Koble til Tanium som en tjeneste

Koble til Tanium som en tjeneste (TaaS) for å hente informasjon og betjene sluttbrukerenhetene med IT-servicesenterets org.

## Legge til TaaS som et eksternt område

Eksterne områder er en liste over nettadresser som organisasjonen kan åpne fra Salesforce.com.

1. I Setup (Oppsett) angir du **remote** (ekstern) i Hurtigsøk-boksen og velger deretter **Remote Site Settings** (Innstillinger for eksternt område).
2. Klikk på **New Remote Site** (Nytt eksternt område).
3. For ekstern område-URL, angi hoved-URL-adressen for din TaaS-forekomst. (Eksempel: `https://dev.cloud.tanium.com`)  
Klikk på **Save (Lagre)**.
4. Legg til et annet eksternt område med API URL-adressen til din TaaS-forekomst. (Eksempel: `https://dev-api.cloud.tanium.com`) Klikk på **Save (Lagre)**.

## Koble til TaaS fra Salesforce

Koble Salesforce til din TaaS-forekomst, slik at IT-agenter kan iverksette direkte handlinger på endepunkter.

1. Fra **App Launcher** (Appstarter) klikker du på appen **IT Service Center** (IT-servicesenter).
2. Klikk på **Settings** (Innstillinger) i menyen **IT Service Center** (IT-servicesenter).
3. På **Tanium Configuration** (Tanium innstillings)-siden skriver du inn **Tanium URL**-adressen din, som er URL-adressen til Tanium som en serviceforekomst som er klargjort. Du trenger ikke å tilpasse API-URL-en. Klikk på **Save** (Lagre).

## Godkjenne servicebrukeren

Servicebrukeren kjører bakgrunnsprosesser. Dette TaaS-bruker-ID-nummeret og -passordet er oppgitt når du kjøper IT-servicesenteret. Etter at du har autorisert tjenestebrukeren, fornyes autorisasjonen automatisk.

1. Fra menyen IT-servicesenter går du til **Settings** (Innstillinger).
2. Klikk på **Initiate Service User Auth Flow** (Start servicebrukers aut.flyt).
3. På siden som vises, klikk på **Authorize** (Autoriser).
4. Utløpsdatoen under **Service User Authorization** (Servicebrukergodkjenning) er oppdatert.

## Godkjenne gjeldende bruker

Hver bruker av IT Service Center må autentisere sin bruker-ID med TaaS for å ha tillatelse til å se og bruke ressurser i IT Service Center.

Hvis du ikke logger inn på 30 dager eller mer, må du gjenta disse trinnene.

1. Fra menyen IT-servicesenter går du til **Settings** (Innstillinger).
2. Klikk på **Initiate Current User Auth Flow** (Start gjeldende brukers autorisasjonsflyt).
3. På siden som vises, klikk på **Authorize** (Autoriser).
4. Utløpsdatoen under **Current User Authorization** (Gjeldende brukerautorisasjon) er oppdatert.

## Konfigurere datasynkronisering for Tanium

I Tanium-arbeidstidplanen bestemmes det hvor ofte data fra Tanium skal synkroniseres. Active Directory-spørringer oppdaterer de primære eierdetaljene for ressurser.

For å konfigurere jobbplaner og Active Directory (AD)-spørringer, går du fra menyen i IT Service Center til **Settings** (Innstillinger) og klikker deretter på **Tanium**. Du kan endre frekvensen for hver jobb, minst hyppig er én gang i døgnet.

### Oppdatere ressursdata

Oppdater ressursobjekt-feltene fra de nyeste dataene som er tilgjengelige i Tanium.

### Oppdatere aktive ressurser

Oppdater felt for ressurser som er tilkoblet.

### Synkronisere Tanium-handlingsstatus

Oppdater statusen for Tanium-handlinger som er blitt utført på ressurser, for eksempel distribusjon av programvare eller avslutning av en prosess.

### Oppdatere tjeneste og gjeldende brukertokens

Oppdater tokens som brukes for godkjenning av Gjeldende bruker og Tjenestebruker.

### Primært eierskap (Active Directory-spørringer)

Oppdater primæreierinformasjon for ressursobjektet. Deaktivert som standard.

## Konfigurere CMDB-datasynkronisering

Konfigurer jobber som synkroniserer CMDB-data fra Tanium. Jobben Discovery synkroniserer CMDB-data i Tanium som en tjeneste. Oppdater-jobben trekker CMDB-data inn i IT Service Center som Salesforce-objekter.

1. Fra menyen i IT Service Center går du til **Settings (Innstillinger)**. Klikk på **CMDB**.
2. Initialiser prosessen for å oppdage Tanium internt. Klikk på **Begin Discovery (Start oppdagelse)**.
3. Som standard oppdateres CMDB-data fra Tanium til IT Service Center hver 12. time. Denne jobben importerer CMDB-data fra Tanium, og fjerner eventuelle data fra Salesforce-objekter som er utdatert. Klikk på **Run Now (Kjør nå)** for å kjøre umiddelbart.

# Konfigurere Salesforce for IT-servicesenter

Sette opp tilkoblingen til Tanium som en tjeneste, konfigurere brukere og sette opp e-poster.

## Tilordne tillatelser for IT-servicesenter

Tillatelser kontrollerer hva brukerne ser og gjør. Arbeidsstedtillatelsene opprettes automatisk når du installerer IT-servicesenter (IT Service Center)-pakken, men du må manuelt tildele brukerne de riktige tillatelsene.

### Møt IT-servicesenter-personene

IT-servicesenter-pakken inneholder tillatelsessett for personer som vi anbefaler for Work.com-organisasjonene.

#### Administrator for IT-servicesenter

IT Service Center-administratører administrerer IT Service Center-innstillinger, inkludert tilkobling til Tanium som en tjeneste (TaaS).

#### IT-agent

IT-agenter administrerer saker, viser ressurser og egendefinerte CI-er fra Tanium, kontrollerer ytelseshendelser og distribuerer programvare.

#### Endringsleder

Endringsledere kontrollerer endringer av kalender- og risikoinnstillinger, oppretter regler for endringshåndtering og legger til hendelser i endringskalenderen.

#### CMDB-administrator

CMDB -administratører kontrollerer CMDB -handlinger, redigerer CMDB -innstillinger, kjører dataimportjobber og oppretter tilpassede CI-er fra Tanium.

#### CMDB -leder

CMDB-ledere oppretter tilpassede CI-er fra Tanium.

#### Medarbeider

Medarbeidere oppretter saker som løses av IT-agenten.

### Legge til brukere av IT-servicesenteret

Som standard har du én enkelt administratorbruker for både Salesforce-organisasjonen og Tanium som tjeneste. Hvis du vil legge til brukere, må du opprette brukeren i både Salesforce og Tanium.



**User ID** (Bruker-ID) i Tanium må samsvare med **Email** (E-post)-feltet for brukeren i Salesforce. For å opprette brukere i Tanium, se [Konfigurere Tanium for IT-servicesenter på side 16](#).

## OPPDATERE STANDARDPROFILER

For å forhindre problemer med synkronisering av CI -elementer med CMDB, må du fjerne tilgangen til ressursobjektet fra profilen du bruker for IT Service Center. Velg hvilken profil som skal endres, og tildel deretter den oppdaterte profilen til IT-servicesenterbrukere.

- Hvis du bruker Employee Concierge, bruker du IT-agentprofilen, som ikke har redigeringstilgang til ressursobjektet.
- Rediger standardprofilen og fjern tilgang til ressursobjektet.
- Hvis du vil bevare standardprofilen, kan du klon standardprofilen og fjerne tilgangen til ressursobjektet.

Bruk IT Service Center-tillatelsessettgruppen for å gi tilgang til ressursoppføringstyper for IT Service Center. Hvis du trenger tilgang til andre egendefinerte ressursoppføringstyper, bruker du en egendefinert tillatelse som gir tilgang til egendefinerte oppføringstyper.

## OPPDATERE TILLATELSESSETT

Hvis du har Employee Concierge, er det en anbefalt konfigurasjon å redigere **IT Service Center-appbruker-tillatelsen** som er angitt for å fjerne **IT** fra **Selected Record (Valgte oppføringstyper)**, for å sikre at brukere oppretter passende oppføringstyper for IT Service Center.

## OPPRETTE OG TILORDNE BRUKERTILLATELSER I SALESFORCE

Opprette brukere i Salesforce. Bruk verdien i **Email** (E-post)-feltet for brukernavnet du oppretter i Tanium som en tjeneste.

Følgende tabell inneholder tillatelsessettene, tillatelsessettgruppene, lisensene og profilene som skal tilordnes brukere. Hvis du bruker en tillatelsessettgruppe til å tilordne tillatelser, må du ikke også bruke tillatelsessettene.

| Person                             | Brukerlisens | Funksjonslisens                                                                                 | Profil | Tillatelse til å angi lisenser                                                                                   | Tillatelsessett                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Tillatelsessettgruppe                                                                                                                        |
|------------------------------------|--------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Administrator for IT-servicesenter | Salesforce   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Service Cloud-bruker</li> <li>Kunnskapsbruker</li> </ul> | ALLE   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Employee Workspace og Concierge</li> <li>Medarbeideropplevelse</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Grunnleggende tilgang til endringskalender</li> <li>Administratortilgang for endringskalender</li> <li>Skrivetilgang for endringskalender</li> <li>IT Service Center-appadministrator</li> <li>IT Service Center-appbruker</li> <li>Kunnskap om IT Service Center</li> <li>Standard feltilgang for IT-servicesenter</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Administrator for IT-servicesenter</li> <li>Konfigurasjonsbehandling for IT Service Center</li> </ul> |

| Person                  | Brukerlisens | Funksjonslisens                                                                                 | Profil | Tillatelse til å angi lisenser                                                                                   | Tillatelsessett                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Tillatelsessettgruppe                                                      |
|-------------------------|--------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|
| IT Service Center-agent | Salesforce   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Service Cloud-bruker</li> <li>Kunnskapsbruker</li> </ul> | ALLE   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Employee Workspace og Concierge</li> <li>Medarbeideropplevelse</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Grunnleggende tilgang til endringskalender</li> <li>Bruker av IT-servicesenterapp</li> <li>Standard feltilgang for IT-servicesenter</li> <li>IT Service Center-kunnskap</li> </ul>                                                                                                                                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>IT Service Center-bruker</li> </ul> |
| Endringsleder           | Salesforce   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Service Cloud-bruker</li> <li>Kunnskapsbruker</li> </ul> | ALLE   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Employee Workspace og Concierge</li> <li>Medarbeideropplevelse</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Grunnleggende tilgang til endringskalender</li> <li>Administratortilgang for endringskalender</li> <li>Skrivetilgang for endringskalender</li> <li>Appadministrator for IT-servicesenter</li> <li>Bruker av IT-servicesenterapp</li> <li>Kunnskap om IT Service Center</li> <li>Standard feltilgang for IT-servicesenter</li> </ul> |                                                                            |

| Person             | Brukerlisens         | Funksjonslisens                                                                                 | Profil                     | Tillatelse til å angi lisenser                                                                                                                            | Tillatelsessett                                                                                                                                                                                                         | Tillatelsessettgruppe                                                                                                                        |
|--------------------|----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| CMDB-administrator | Salesforce           | <ul style="list-style-type: none"> <li>Service Cloud-bruker</li> <li>Kunnskapsbruker</li> </ul> | ALLE                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>Employee Workspace og Concierge</li> <li>Medarbeideropplevelse</li> </ul>                                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>Appadministrator for IT-servicesenter</li> <li>Bruker av IT-servicesenterapp</li> <li>Standard feltilgang for IT-servicesenter</li> <li>Kunnskap om IT Service Center</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Administrator for IT-servicesenter</li> <li>Konfigurasjonsbehandling for IT Service Center</li> </ul> |
| CMDB-leder         | Salesforce           | <ul style="list-style-type: none"> <li>Service Cloud-bruker</li> <li>Kunnskapsbruker</li> </ul> | ALLE                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>Employee Workspace og Concierge</li> <li>Medarbeideropplevelse</li> </ul>                                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>ITSC-appbruker</li> <li>ITSC-kunnskap</li> <li>Standard feltilgang for IT Service Center</li> </ul>                                                                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>IT Service Center-bruker</li> <li>Konfigurasjonsbehandling for IT Service Center</li> </ul>           |
| Medarbeider        | Salesforce-plattform |                                                                                                 | Salesforce-plattformbruker | <ul style="list-style-type: none"> <li>Selskapsfelleskap for Force.com</li> <li>Employee Workspace og Concierge</li> <li>Medarbeideropplevelse</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>IT Service Center-appbruker</li> <li>Standard feltilgang for IT-servicesenter</li> </ul>                                                                                         |                                                                                                                                              |

## Sett med IT-servicesentertillatelser

Hvis du har fulgt den anbefalte oppsettsprosessen for IT-servicesenteret, må du bekrefte at du har disse tillatelsene i organisasjonen din.

| Navn på tillatelsessett                   | Beskrivelse                                                                                                                  |
|-------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Administratortilgang for endringskalender | Rediger innstillinger for endringsadministrasjon (kalender og risiko), opprett og rediger regler for endringsadministrasjon. |

| Navn på tillatelsessett                        | Beskrivelse                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Grunnleggende tilgang til endringskalender     | Lesetilgang til endringskalender.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Skrivetilgang for endringskalender             | Skrivetilgang til endringskalender.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Appadministrator for IT-servicesenter          | Full redigeringstilgang i IT-servicesenteret, inkludert tjenesteinnstillinger. Inkludert i IT-servicesenter-pakken.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Bruker av IT-servicesenterapp                  | Administrere saker i IT-servicesenteret. Kan ikke opprette eller redigere ressurser.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Konfigurasjonsbehandling for IT Service Center | Rediger CMDB -innstillinger, kjør CMDB -jobber og opprett Tanium Custom CI.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| IT Service Center-kunnskap                     | <p>Tilgangsfelt for kunnskapsartikler i IT Service Center.</p> <div> <p>For forventet atferd må du legge til tillatelsen <b>Manage Articles (Administrer artikler)</b> i tillatelsessettet for <b>IT Service Center Knowledge (IT Service Center-kunnskap)</b>. Gå til fanen <b>App Permissions (App-tillatelser)</b> fra tillatelsessettet. Velg tillatelsen <b>Manage Articles (Håndter artikler)</b> i delen <b>Knowledge Management (Kunnskapsstyring)</b>.</p> </div> |
| Standard feltilgang for IT-servicesenter       | Tilgangsfelt for standardobjekter.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |

Når du følger den anbefalte installasjon- og konfigurasjonsprosessen, blir disse tillatelsessettene automatisk organisert inn i faste grupper med tillatelsessett. Tilordne gruppetillatelser til brukere for å gi dem det nødvendige tilgangsnivået.

Når installasjonen av IT-servicesenteret er fullført, tilordnes administratortillatelsen for IT-servicesenteret til den første administratorbrukeren.

Tillatelsesoppdateringer til IT Service Center-pakken sendes til de Tanium- anbefalte tillatelsessettene. Alle tilpasninger som gjøres i våre anbefalte tillatelsessett slettes når pakken oppdateres.

## Tillatelsessettgrupper for IT-servicesenter

Du kan bruke følgende inkluderte gruppetillatelsessett for å gi brukertilgang.

### IT SERVICE CENTER-BRUKER

Inkluderer følgende tillatelsessett:

- Grunnleggende tilgang til endringskalender
- IT Service Center-appbruker
- Kunnskap om IT Service Center
- Standard feltilgang for IT-servicesenter

#### ADMINISTRATOR FOR IT-SERVICESENTER

Inkluderer følgende tillatelsessett:

- Grunnleggende tilgang til endringskalender
- Administratortilgang for endringskalender
- Skrivetilgang for endringskalender
- IT Service Center-appadministrator
- IT Service Center-appbruker
- Konfigurasjonsbehandling for IT Service Center
- Kunnskap om IT Service Center
- Standard feltilgang for IT-servicesenter

#### KONFIGURASJONSADMINISTRATOR FOR IT-SERVICESENTER

Inkluderer følgende tillatelsessett:

- IT Service Center Configuration Manager (kun konfigurert med opprette- og lesetilgang til ressurser)

## Oppdatere Salesforce-konfigurasjoner

Tilordne oppføringstyper til sidene for lynesaksoppføringer

Rediger sakssideoppsettene for å tilordne oppføringstypene for IT Service Center for endring, problem, hendelse og stor hendelse.

1. I Setup (Oppsett) klikker du på **Object Manager** (Objektstyring).
2. Klikk på **Case** (Saks-) og **Lightning Record Pages** (Lynregistreringssider). Du må redigere hver av disse sidene:  
 For å oppdatere siden for endring av oppføring, klikk: **ITSC - Change Record Page (ITSC - endre oppføringsside)**.  
 For å oppdatere oppgaveoppføringssiden, klikk: **ITSC - Problem Record Page (ITSC - problemregistreringsside)**.  
 For å oppdatere siden for endring av hendelse, klikker du på: **ITSC - Incident Request Record Page (ITSC - Oppføringsside for hendelsesforespørsel)**.  
 For å oppdatere siden for endring av stor hendelse, klikker du på: **ITSC - Major Incident Page (ITSC - Side for store hendelser)**.
3. Etter at Lightning App Builder for siden lastes, klikk på **Activation...** (Aktivering...)

4. Klikk på kategorien **App, Record Type, and Profile (App, oppføringstype og profil)**, og deretter **Assign to Apps, Record Types, and Profiles (Tilordne til apper, oppføringstyper og profiler)**.
5. Velg **IT Service Center** (IT-servicesenter) og deretter **Next** (Neste).
6. Velg en formfaktor for appen (telefon, skrivebord eller begge deler).
7. På siden **Selected Record Types** (Valgt oppføringstyper)-siden, velg tilsvarende oppføringstype.  
Hvis du redigerer **ITSC - Change Record Page** (ITSC - Endre oppføringsside), velger du **Change** (Endre).  
Hvis du redigerer **ITSC - Problem Record Page** (ITSC - siden for problem med oppføring), velger du **Problem**.  
Hvis du redigerer **ITSC - Incident Request Record Page** (ITSC - Oppføringsside for hendelsesforespørsel), velger du **Incident (Hendelse)**.  
Hvis du redigerer **ITSC - Major Incident Page** (ITSC - Side for stor hendelse), velger du **Major Incident (Stor hendelse)**.
8. På siden **Selected Profiles** (Valgte profiler) velger du **Standard User** (Standardbruker) og **System Administrator** (Systemadministrator).
9. Lagre endringene dine.

## Redigere sidene for saksbelysning for å legge til tilpassede CI- detaljer

Som standard viser den primære webkomponenten for CI-detaljer **Primary CI Name (primært CI-navn)** og **Primary CI Contact (Primær CI-kontakt)** for egendefinerte konfigurasjonselementer. Du kan klonere sidene for lynoppføring for hver sakstype for å vise ressursdetaljer for tilpassede CI-er.

Hvis du kloner arkivdokumentsidene, vil ikke fremtidige oppgraderinger av IT Service Center påvirke disse klonede sidene. Etter at du har oppgradert, må du kopiere over eventuelle oppdateringer av klonoppføringssiden eller gjenklone fra de opprinnelige oppføringssidene.

1. I Object Manager (Objektstyring) åpner du saksobjektet og kloner sidene for lynoppføring. Gjenta disse trinnene for alle ITSC -oppføringssidene:
  1. ITSC - Side for oppføringsendring
  2. ITSC - Side for oppføring av hendelsesforespørsel
  3. ITSC - Side for stor hendelse
  4. ITSC - Side for problemoppføring
2. I den utvidbare delen av **Primary CI Details (Primære CI-detaljer)**, legger du til en komponent i **Related Record (Relatert oppføring)**.
3. I feltet **Related Record (Relatert oppføring)** som du la til, redigerer du **Lookup Field (Oppslagsfelt)**. Angi **First Lookup (Første oppslag)** som **Primary Configuration Item (Primært konfigurasjonselement)**, og **Second Lookup (Andre oppslag)** til **Use This Asset (Bruk denne ressursen)**.

4. Konfigurer komponentens synlighetsfiltre for komponenten **Related Record (Relatert oppføring)** til:

a. Felt: **Record (Oppføring) > Primary Configuration Item (Primært konfigurasjonselement) > Asset Name (Ressursnavn)**

Operatør: **Ikke lik**

Verdi: null (la stå tom)

b. Felt: **Record (Oppføring) > Primary Configuration Item (Primært konfigurasjonselement) > Asset Record Type (Type ressursoppføring) > Record Type Name (Navn på oppføringstype)** (verifiser at API Name (API-navn) er det samme som DeveloperName)

Operatør: **Ikke lik**

Verdi: **TaniumManagedCI**

5. Fjern **Primary CI Details (Primære CI-detalljer-lynnettkomponenten)**. Lagre endringene og gjenta disse trinnene for de andre sakstypene.

### Legge til raske handlinger på sakssider for å opprette kjent feil og servicekunnskap

Bruk disse trinnene til å legge til raske handlinger for kjente feil og servicekunnskap i sakssideoppsettene. Gjenta disse trinnene for sideoppsettene for **ITSC - Problem Layout (ITSC - Problemoppsett)**, **ITSC - Incident Request Layout (ITSC - Oppsett for hendelsesforespørsel)**, **ITSC - Major Incident Layout (ITSC - Oppsett for stor hendelse)** og **ITSC - Change Layout (ITSC - Endre oppsett)**.

Bruk disse raske handlingene for å unngå kloning av sideoppsett, som ikke oppdateres under oppgraderingsprosessen. Hvis du fortsatt vil legge til knapper, kan du se [Legge til knapper på sakssidene for å opprette kjent feil og servicekunnskap på side 39](#).

1. I Object Manager (Objektstyring) åpner du saksobjektet og redigerer sideoppsettet du vil oppdatere. Legg for eksempel hurtighandlingene til problemsaker ved å redigere oppsettet til siden **ITSC - Problem Layout (ITSC - Problemoppsett)**.
2. Legg til hurtighandlinger for kjente feil og servicekunnskap. I delen **Salesforce Mobile and Lightning Experience Actions** legger du til de mobile handlingene og hurtighandlingene **Create Known Error (Opprett kjent feil)**- og **Create Service Knowledge (Opprett servicekunnskap)**.

### Legge til knapper på sakssidene for å opprette kjent feil og servicekunnskap

Du kan opprette kjent feil og servicekunnskap med raske handlinger på sakssiden. Hvis du vil ha knapper for disse handlingene, må du kloner oppføringssidene for å aktivere dynamiske handlinger. For mer informasjon om dynamiske handlinger, se [Salesforce-hjelp: Slipp løs ny fleksibilitet med dynamiske handlinger](#).

Hvis du kloner arkivdokumentsidene, vil ikke fremtidige oppgraderinger av IT Service Center påvirke disse klonede sidene. Etter at du har oppgradert, må du kopiere over eventuelle oppdateringer av kloneoppføringssiden eller gjenklone fra de opprinnelige oppføringssidene.



1. Endre siden Problemoppfølging for å legge til knapper for kjente feil og servicekunnskap.
  - a. Klon **ITSC - Problem Record Page (ITSC - Side for problemoppfølginger)** i Lightning App Builder.
  - b. Aktiver dynamiske handlinger i panelet **Highlights (Uthevinger)**.
  - c. Legg til knappene **Create Known Error (Opprett kjent feil)** og **Create Service Knowledge (Opprett servicekunnskap)**.
2. Endre de andre ITSC-oppfølgingssidene for å legge til knappen for servicekunnskap.
  - a. Klon **ITSC - Change Record Page (ITSC - Side for oppføringsendring)**, **ITSC - Incident Request Record Page (ITSC - Side for oppfølging av hendelsesforespørsel)**, og **ITSC Major Incident Page (ITSC - Side for stor hendelse)** i Lightning App Builder.
  - b. Aktiver dynamiske handlinger i panelet **Highlights (Uthevinger)**.
  - c. Legg til knappen **Create Service Knowledge (Opprett servicekunnskap)**.

## Tilpass oppsett av ressurside

Legg til knappen **New Configuration Item (Nytt konfigurasjonselement)** i standard søkeoppsett på ressursobjektet. Som standard inneholder Ressurs-sidene i IT Service Center felt for ressursobjektet som kanskje ikke gjelder for IT-bruk. Du kan fjerne disse ekstra feltene fra ressursideoppsettet. Se [Salesforce-hjelp: Sideoppsett](#) og [Salesforce-hjelp: Redigere sideoppsett for standardobjekter](#).

### FJERNE KNAPPER FRA OPPSETT FOR RESSURSSIDE

For å unngå problemer med CMDB-synkronisering må du fjerne knappene **Clone (Klone)** og **Change Record Type (Endre oppføringstype)**.

1. Endre oppsettet for siden **Asset Layout (Ressursoppsett)** i ressursobjektet.
2. I delene **Salesforce Mobile og Lightning Experience Actions** og **Standard Buttons (Standardknapper)** fjerner du følgende knapper: **Clone (Klon)**, **View Asset Hierarchy (Vis ressurshierarki)**, **Change Record Type (Endre oppføringstype)**, **New Contact (Ny kontakt)**, **New Lead (Nytt emne)** og eventuelle andre felt eller knapper som ikke gjelder for bruk i IT Service Center.

### LEGGE TIL NY KONFIGURASJONSELEMENTKNAPP TIL LISTEVISNINGSSIDE FOR RESSURSER

Endre standard søkeoppsett på ressursobjektet for å legge til knappen **New Configuration Item (Nytt konfigurasjonselement)**.

1. Rediger listevisningens søkeoppsett i ressursobjektet i delen **Search Layouts for Salesforce Classic (Søkeoppsett for Salesforce Classic)**.
2. I delen **Custom Buttons (Egendefinerte knapper)** legger du til knappen **New Configuration Item (Nytt konfigurasjonselement)**.
3. (Valgfritt) Fjern **New (Ny)**-knappen for å forhindre opprettelse av ressurser som ikke tilhører IT Service Center.

## LEGGE TIL NY KONFIGURASJONSELEMENTKNAPP TIL RESSURSSØK-OPPSETT

1. I ressursobjektet, i delen **Search Layouts (Søkeoppsett)**, redigerer du søkeoppsettet for **List View (Listevisning)**.
2. I delen **Custom Buttons (Egendefinerte knapper)** legger du til knappen **New Configuration Item (Nytt konfigurasjonselement)**.
3. (Valgfritt) Fjern **New (Ny)**-knappen for å forhindre opprettelse av ressurser som ikke tilhører IT Service Center.

## Opprette hendelsesbillettkategori for Concierge for ansatte

Legg til en billettkategori for hendelser for å opprette hendelsestyper i concierge for ansatte. Bruk denne hendelsessakstypen for alle billetter som går til IT-servicesenteret.

### Legge til valglisterverdier for billettkategori

For å gjøre det mulig for brukere av Concierge for ansatte å opprette hendelser i IT-servicesenteret, legg til en **hendelsesverdi** i det egendefinerte billettkategorifeltet i saksobjektet. Du kan også deaktivere eksisterende **IT**-verdi slik at brukere av Concierge for ansatte oppretter hendelser som standard.

1. I Setup (Oppsett) klikker du på **Object Manager** (Objektstyring).
2. Klikk på **Case (Sak)** og deretter **Fields and Relationships (Felt og relasjoner)**.
3. Søk etter og velg **Ticket Category** (Billettkategori).
4. Klikk på **New (Ny)** i delen Values (Verdier).
5. Opprett etiketten som  (Hendelse) og API-navn som  (Hendelse).
6. Lagre endringene dine.
7. Deaktiver eksisterende **IT**-verdi i valglisten. Klikk på **Deactivate** (Deaktiver) i kolonnen Action (Handling).

### Legge til en hurtighandling på Kontakt (Contact)-objektet

1. I Setup (Oppsett) klikker du på **Object Manager** (Objektstyring).
2. Klikk på **Contact** (Kontakt) og **Buttons, Links, and Actions** (Knapper, lenker og handlinger).
3. Klikk på raden som inneholder **New Incident (Ny hendelse)**. Raden viser også **ITSCNewIncident** som **Name (Navn)**.
4. Klikk på **Edit Layout (Rediger oppsett)**
5. Bruk Hurtigsøk for å søke etter **Ticket Category (Forespørselskategori)**.
6. Dra og slipp **Ticket Category (Forespørselskategori)** inn i skjemaet.

Plasser feltet over **Category (Kategori)**-feltet i skjemaet.

7. Klikk på **Save** (Lagre).

## Legge til egendefinert metadatatype for hendelsesbillettategorien

Rediger den egendefinerte metadatatypen for å knytte en billettkategori til den relaterte handlingen.

1. Fra Setup (Oppsett) bruker du Quick Find (Hurtigsøk) til å søke etter og velge **Custom Metadata Types** (Tilpassede metadatatyper).
2. Fra tabellen, klikk på **Ticket Category Definitions** (Definisjoner av billettategorier).
3. Klikk på **Manage Ticket Category Configurations** (Administrer konfigurasjon av billettategorier). Klikk på **New** (Ny).
4. Bruk følgende feltverdier:

1. **Label (Etikett):**

2. **Name (Navn):**

3. **Ticket Category Name (Billettategorinavn):**

4. **Global Action Name (Globalt handlingsnavn):**

5. **Is Active (Er aktiv: Aktivert)**

5. Lagre endringene dine.

## Sette opp e-post for automatisk billettopprettelse

Opprette en e-posttjeneste og en adresse som en sluttbruker kan sende brukerstøtteforespørsler til. Når e-poster sendes til denne adressen, opprettes saker automatisk.

### Konfigurere egendefinert Apex-klasse

1. Gå til siden **Custom Code (Egendefinert kode) > Apex Classes (Apex-klasser)** i Oppsett-appen.
2. I den alfabetiske navigasjonslinjen, klikker du på **E**.
3. Hvis du ikke ser EmailToCaseHandler-klasse, klikker du på **Create New View (Opprett ny visning)**. For **View Name (Visningsnavn)** og **View Unique Name (Vis unikt navn)**, angir du . Lagre endringene dine. Sørg for at Standard er i standardvisningen.
4. Klikk på **EmailToCaseHandler**-klassen for å hurtigbufre verdien, noe som gjør den tilgjengelig for valg i resten av konfigurasjonstrinnene.

### Opprette en e-posttjeneste

1. Gå til siden for **Email Services** (E-posttjenester) i Setup (Oppsett)-appen. Klikk **New Email Service** (Ny e-posttjeneste).
2. Angi et tjenestenavn. For **Apex Class** (Apeksklasse) velger du .
3. For å begrense domenene eller e-postadressene du godtar e-post fra, fyll inn den tillatte listen i **Accept Email From**

(Godta e-post fra)-feltet.

4. Om nødvendig kan du tilpasse de andre feltene til å håndtere vedlegg, topptekster og innstillinger for feilrespons.
5. Klikk på **Save** (Lagre).

## Sette opp e-postadresse

1. Klikk på navnet på tjenesten du opprettet, og klikk deretter på **New Email Address** (Ny e-postadresse).
2. Gi e-postadressen et navn du selv velger. (Eksempel: `IT_brukerstøtte`).
3. Angi `ITSupport` (IT-støtte) i **Email Address** (E-postadresse)-feltet.
4. Kontroller at det er merket av i avmerkingsboksen **Active** (Aktiv).
5. Skriv inn bedriftens e-postdomenenavn. (Eksempel: `company.org, my.company.org`). Klikk på **Save** (Lagre).

Delen **Email Addresses** (E-postadresser) viser e-postadressen du nettopp opprettet. Hvis e-poster sendes til denne adressen, opprettes IT-billetter automatisk.

## Mer informasjon

[Apex utviklerveiledning: Apex-e-posttjeneste](#)

[Forbedre Salesforce med kode: E-posttjenester](#)

## Opprette publiseringsarbeidsflyter for kjente feil og servicekunnskap

Du kan opprette kjent feil- eller tjenestekunnskapsartikkel for å dokumentere et problem. Artikkelen er vedlagt alle saker som er forbundet med problemet. Som standard er disse kunnskapsartiklene i utkaststatus og er derfor bare tilgjengelige for forfatteren av artikkelen. For å gjøre det mulig for alle IT-agenter og ansatte å få tilgang til disse artiklene, må du opprette en arbeidsflyt og kunnskapshandling for å automatisk publisere kjente feilartikler når de opprettes.

1. Opprett en kunnskapshandling som publiserer en artikkel.  
Mer informasjon: [Salesforce-hjelp: Opprette arbeidsflythandlinger for kunnskap](#)
2. Opprett en arbeidsflytregel som kjører når en kunnskapsartikkel med en oppføringstype av kjent feil eller servicekunnskap opprettes.  
Mer informasjon: [Salesforce-hjelp: Arbeidsflyt og godkjenninger for artikler](#)
3. Angi handlingen til arbeidsflytregelen for å bruke kunnskapshandlingen som skal publisere artikkelen automatisk.

## (Valgfritt) Tilpasse milepæler, køer, tilordningsregler og godkjenninger

For å definere mer avanserte arbeidsflyter for administrasjon av IT-sakene dine, kan du bruke milepæler, køer og tilordningsregler i Service Cloud.

For å tilpasse atferden til disse arbeidsflytene, se den relaterte informasjonen i Service Cloud-dokumentasjonen.

- Sett opp milepæler, som representerer obligatoriske, tidsavhengige trinn i din støtteprosess, som første respons- eller saksløsningstider. Milepæler legges til berettigede prosesser for å sikre at agentene løser støttesaker riktig og i tide.

Milepæler er IT Service Center-navnet for servicenivåavtaler (SLA-er). Det å sette en milepæl er det samme som å definere en SLA.

Mer informasjon: [Service Cloud-dokumenter: Milepæler](#)

- Sett opp køer for å prioritere, fordele og tilordne oppføringer til team som deler arbeidsoppgaver. Få tilgang til køer fra listevisninger. Kømedlemmer kan hoppe inn for å ta eierskap over alle oppføringer i en kø. Følgende køer defineres av IT-servicesenter:
  - Sakshåndtering - IT standard
  - Sakshåndtering - IT eskalering
  - Sakshåndtering CAB

Mer informasjon: [Service Cloud-dokumenter: Sette opp køer](#)

- Sett opp tilordningsregler for å definere betingelser som bestemmer hvordan emner eller saker behandles. Reglene tilordner emner og saker til den angitte brukeren eller køen.

Mer informasjon: [Service Cloud-dokumenter: Sett opp tilordningsregler](#)

- Rediger **ITSC - Change Approval** (ITSC-endringsgodkjennings)-prosessen for å definere forretningsprosessen rundt løsning av en endringssak. ITSC - Change Approval (ITSC - Prosess for endringsgodkjenning) leveres med IT Service Center og brukes som standard.

Mer informasjon: [Service Cloud-dokumenter: Sette opp en godkjenningsprosess](#)

# Administrere IT-servicesenter

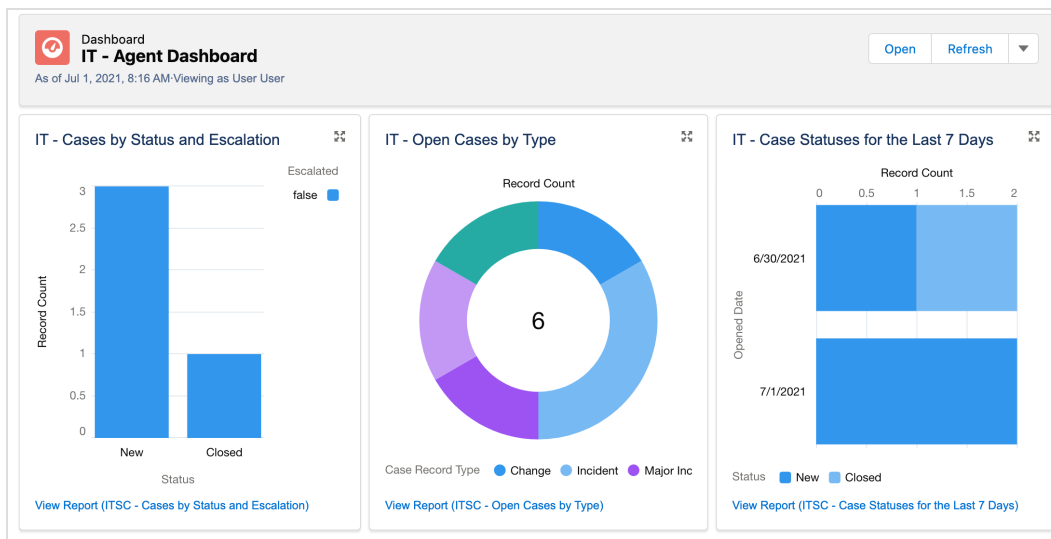
Tilpass hvordan IT-agenter kan bruke IT Service Center, inkludert dashbordet, endringskalender- og risikoinnstillinger, CMDB og arbeidsflyter.

## Vise og tilpasse dashbordet for IT-agenter

Du kan tilpasse IT-agentdashbordet til å inkludere rapportene som hjelper deg med å administrere arbeidet ditt.

### Vise IT-agentdashbord

Vise IT-agentdashbord på hjemmesiden når du åpner IT-servicesenteret.



### Tilpasse dashbord for IT-agent

Du kan tilpasse IT-agentdashbordet slik at det inkluderer ulike rapporter, inkludert standardrapporter som følger med IT-servicesenteret.

1. Fra hjemmesiden klikker du på **Open** (Åpne) for å åpne dashbordet i sin egen visning. Klikk på **Edit** (Rediger).
2. Flytt, rediger og tilpass de eksisterende komponentene i dashbordet. Klikk på **+Component** (+Komponent) for å legge til andre rapporter i dashbordet.
3. Lagre endringene dine.

## Oppdatere innstillinger for endringsadministrasjon

Du kan oppdatere fargene og hendelsestypene i endringskalenderen, og konfigurere hvordan risikoscoren beregnes for endringssaker.

## BRUKERTILLATELSER

| Brukertilatelser kreves                                            |                                                                                                                                                                             |
|--------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Slik konfigurerer du innstillinger for endringskalender og risiko: | Appadministrator for IT Service Center, Appbruker for IT Service Center, Grunnleggende tilgang til endringskalender, Tillatelsessett for administrasjon av endringskalender |

### Tilpasse endringskalender

Du kan tilpasse kalenderfargene og legge til egendefinerte hendelsestyper.

Følgende hendelsestyper er inkludert som standard:

- Fryse: Et planlagt tidspunkt for endringer som ikke kan inntreffe.
- Endre: En oppdatering knyttet til en Endre-sak.
- Endre tidsvindu: En tillatt tid for å gjøre endringer.
- Driftsstans: Et planlagt tidspunkt et system ikke er tilgjengelig.

1. Fra menyen i IT Service Center, klikker du på **Settings (Innstillinger)** og deretter på fanen **Change Management (Endringsadministrasjon)**.
2. Oppdater fargene for hver hendelsestype, eller legg til en hendelsestype i listen.
3. Klikk på **Save** (Lagre).
4. For å se oppdateringene i endringskalenderen, går du til menyen i IT Service Center og klikker på **Change Calendar (Endringskalender)**.

### Tilpasse risikoscore

Risikoresultatet for en endring kan hjelpe ledere med å bestemme den potensielle risikoen som kan oppstå ved å gjøre en endring.

1. Fra menyen i IT Service Center, klikker du på **Settings (Innstillinger)** og deretter på fanen **Change Management (Endringsadministrasjon)**.
2. Bestem hvilke felt som skal brukes til beregning av risikoscore. De opplistede feltene er knyttet til endre saker, og har en valglistedatatype, der brukeren velger en verdi fra listen når saken åpnes. Flytt feltene du vil inkludere i beregningen, til kolonnen **Selected (Valgt)**.
3. Definer risikoscore for hver feltverdi du valgte. Verdien som sluttbrukeren velger for disse feltene, legges sammen for å bestemme risikoresultatet. I dette eksempelet, hvis en bruker åpner en endringssak og velger **Yes (Ja)** for **SLA-bruddet**, og **Database (Database)** for **Category (Kategori)**, vil de tilsvarende verdiene (1+5) få en risikoscore på 6. Denne numeriske poengsummen vises ikke i endringssaken. Du må tilordne en risikoscoreterskel til hver mulige

poengverdi.

Define risk scores for field values. ⓘ

**SLA Violation**

\* No

0

\* Yes

1

**Category**

\* Software

2

\* Hardware

3

\* Network

3

\* Database

5

\* Other

1

Define risk score thresholds. ⓘ

● High

5-6

● Medium

3-4

● Low

1-2

● None

Minimum Score

1

Maximum Score

6

Save

4. Definere terskelverdier for risikoscore. Du kan tilordne et tall eller område til hver terskelverdi. Terskelen er verdien som vises i saken, som for dette eksempel er en **High (Høy)**-risikoscore.

© 2021 Tanium Inc. Alle rettigheter forbeholdt

Side 47



# Administrere CMDB-konfigurasjonselementer

Konfigurasjonselementer (Configuration items/CI) er komponenter som må administreres for å levere en IT-tjeneste. Som standard importeres CI-er til Salesforce i et planlagt intervall fra CMDB-tjenesten som drives i TaaS. Du kan også opprette konfigurasjonselementer i IT Service Center som deretter synkroniseres mellom Salesforce og CMDB.

## BRUKERTILLATELSER

| Brukertilatelse kreves                     |                                                       |
|--------------------------------------------|-------------------------------------------------------|
| Slik oppretter du konfigurasjonselementer: | IT Service Center CMDB Manager-tillatelsessett-gruppe |

For denne utgivelsen kan du opprette og vise CI-er i IT Service Center. Hvis du redigerer en CI, vil endringene bli overstyrt av synkroniseringsprosessen som importerer data fra CMDB. Inntil dette problemet er løst, se [Tilordne tillatelser for IT-servicesenter på side 31](#) for å fjerne tilgang til ressursobjektet i standardprofiler og tilordne tillatelsessett-grupper for å gi opprettings- og lesetilgang, men begrense redigering, sletting og endring av tillatelser for ressursobjektet.

## Vise konfigurasjonselementer

Vis konfigurasjonselementer som ble importert fra CMDB og eventuelle egendefinerte konfigurasjonselementer som du opprettet i IT Service Center.

1. Klikk på **Assets (Ressurser)** i menyen i IT Service Center.
2. Åpne listevisningen **All Configuration Items (Alle konfigurasjonselementer)**.

## Vise konfigurasjonselementklasser

Konfigurasjonselementklasser inneholder egendefinerte felt og importeres fra Tanium, for eksempel en systemtype (bærbar datamaskin, server).

1. Fra menyen i IT Service Center, klikker du på **Configuration Item Classes (Konfigurasjonselementklasser)**.
2. Åpne listevisningen **All Classes (Alle klasser)**.

## Opprette egendefinerte konfigurasjonselementer

Du kan legge til et konfigurasjonselement i IT Service Center som importeres til CMDB. Disse konfigurasjonselementene synkroniseres ved et definert tidsintervall. For å oppdatere synkroniseringsinnstillingene, se [Konfigurere CMDB-datasynkronisering på side 29](#).

1. Klikk på **Assets (Ressurser)** i menyen i IT Service Center.
2. Klikk på **New Configuration Item (Nytt konfigurasjonselement)**.

Hvis du klikker på **New (Ny)** på siden Assets (Ressurser), opprettes et standard Salesforce-objekt. Denne typen ressurs inkluderer ikke CI-informasjon, er ikke synkronisert med Tanium og brukes vanligvis til å spore fysiske, ikke-IT-relaterte eiendeler. For å fjerne **New (Ny)**-knappen, se [Legge til ny konfigurasjonselementknapp til listevisningsside for ressurser på side 40](#).

3. Legg til et navn, beskrivelse og klasse for konfigurasjonselementet.
4. Klikk på **Add Relationship (Legg til relasjon)** for å opprette en relasjon for CI. Velg type forhold (forelder/barn, peer-to-peer, installeres på, osv.), konfigurasjonselementklasse og konfigurasjonselement som skal legges til. Lagre endringene dine.

Hvis du redigerer en CI etter at den er synkronisert med CMDB, vil endringene bli overskrevet av neste CMDB-synkroniseringsprosess.

## (Valgfritt) Endre saksmaler

IT Service Center inkluderer standard saksmaler som definerer hvilke felt som vises når du oppretter en sak. Bruk av en saksmal kan bidra til å strømlinjeforme opprettelsen av poster for gjentatte saker. Med standardmaler kan du justere synligheten til feltene, men du kan ikke legge til eller fjerne felt. Opprett en egendefinert saksmal for å tilpasse felt.

### Tilpasse standardmaler

Selv om du ikke kan endre en standardmal, kan du se på hva som er inkludert i malen og velge hvilke felt som er synlige.

1. Fra menyen i IT Service Center, klikker du på **Case Templates (Saksmaler) > template\_name**.
2. For hvert element velger du **Visible (Synlig)**.
3. Klikk på **Preview (Forhåndsvisning)** for å forhåndsvisne skjermen saksoppretting. Klikk på **Create (Opprett)** for å opprette en testsak fra malen.
4. Klikk på **Save** (Lagre).

### Opprette egendefinerte saksmaler

Du kan bruke tilpassede saksmaler til å tilpasse gjentatte saker, for eksempel månedlige eller ukentlige Endre-saker.

1. Fra menyen i IT Service Center, klikker du på **Case Templates (Saksmaler) > Custom (Egendefinert) > New (Ny)**.
2. Hvis du vil starte fra en eksisterende saksmal, velger du den fra **Choose Existing Config (Velg eksisterende konfigurasjon)** og klikk deretter på **Copy Configuration (Kopier konfigurasjon)**.
3. Angi et saksmal-navn og legg til felt fra den tilgjengelige listen i den valgte listen.
4. For hvert element velger du **Visible (Synlig)**.

5. Klikk på **Preview (Forhåndsvisning)** for å forhåndsvisne skjermen saksoppretting.
6. Klikk på **Create (Opprett)** for å opprette en sak fra malen.
7. Klikk på **Save** (Lagre). Hvis du vil angi denne egendefinerte saksmalen som standard over en standardmal, legger du den til som en standardmal.

## Angi standardmaler

Overstyr en standardmal med en egendefinert mal. Du må ha en egendefinert mal. Du kan bruke den samme egendefinerte malen til å overstyre flere standardmaler.

1. Fra menyen i IT Service Center, klikker du på **Case Templates (Saksmaler) > Defaults (Standardinnstillinger) > Add Standard (Legg til standard)**.
2. Velg den egendefinerte malen og standardmalen du vil overstyre. Klikk på **Save** (Lagre).

## (Valgfritt) Konfigurere tilknytninger

Du kan konfigurere saksstatusene som en bruker kan knytte saker og ressurser til. Du kan for eksempel ønske å deaktivere muligheten til å knytte en ressurs til en sak som er i en fullstendig status, for eksempel lukket eller løst.

1. Klikk på **Settings (Innstillinger)** i IT Service Center-menyen. Gå til fanen **General (Generelt)**.
2. Hvis du vil deaktivere tilknytninger for en sak eller en ressurs, flytter du statusen til kolonnen **Disable for (Deaktiver for)**.
3. Lagre endringene dine.

## Automatisere IT-servicesenter med arbeidsflyter

Bruk arbeidsflyter til å automatisere spesifikke IT-oppgaver, for eksempel distribusjon av pakker eller programvare, basert på et sett av betingelser.

### Standardflyter

Følgende flyter er inkludert som standard med IT-servicesenter. Hvis du vil redigere flytene fra Setup (Oppsett), legger du inn  i hurtigsøk-boksen og velger **Flows** (Flyter).

#### ITSC - automatisk lukking av saker

En utløst handling kl. 12.00 stenger alle hendelser og forespørsler som ble løst de siste syv dagene.

#### ITSC - saksvarsler

En utløst handling når en status endres i en problemsak som sender en e-post for å varsle brukere om tilknyttede hendelser.

### **ITSC - sakseier endret**

En utløst handling når en hendelse eller forespørsel om sakspost lagres. Hvis eieren av saken er endret, angir handlingen statusen for saken som **Transferred** (Overført).

### **ITSC - endringsgodkjenning**

En utløst handling som kjører etter at en endringssakspost er lagret og sendt til godkjenning.

### **ITSC - angi sak som kjent feil**

En utløst handling når en kjent feil opprettes som endrer status for problemet til **Known Problem (Kjent problem)**.

### **ITSC - del kommentarer**

En utløst handling når en hendelsesstatus endres til løst som kopierer kommentarer fra den løste hendelsen til tilknyttede hendelser.

## **Flyt-handlinger**

Du kan opprette flyter med følgende flythandlinger når IT Service Center (IT-servicesenter) er installert:

### **Kopiere gjeldende feed til tilknyttede saker**

Kopierer chatterfeed-kommentarer til tilknyttede saker.

### **Finn primærressurs etter bruker**

Returnerer en liste over ressurser og grunnleggende informasjon som viser den spesifiserte e-postadressen som primærbruker.

### **Distribuer pakke**

Distribuer en Tanium-pakke til en ressur. Denne pakken inneholder vanligvis et skript og et sett med filer som kjører på ressursen som en Tanium-handling.

### **Administrere programvaredistribusjoner**

Installere, oppdatere eller fjerne programvarepakker på en spesifisert ressur.

### **Søke informasjon om ressur**

Returnerer feltverdier for den valgte ressursen.

### **Finn gjeldende programvare**

Fastslå programvareoppdateringene som er tilgjengelige for et valgt sett med ressurser.

### **Send e-post til tilknyttede sakseiere**

Send e-post til eiere av tilknyttede saker.

## Opprette en flyt i IT-servicesenter

1. Fra Setup (Oppsett) går du til **Process Automation > Flows > New Flow** (Prosessautomasjon > Flyter > Ny flyt).
2. Velg utløsertypen du vil bruke for din flyt. For testingsformål velger du **Autolaunched Flow (No Trigger)** (Autostanset flyt (ingen trigger)).
3. Dra en handling til flyten din. Klikk på **IT Service Center** (IT-servicesenteret) for å vise de tilgjengelige handlingene.

## Mer informasjon

[Automatiser forretningsprosessene: Flyter](#)

## Vise loggmeldinger

Vise loggmeldinger for IT-servicesenteret, inkludert handlinger som ble utført i en sak.

### Konfigurere logging

For å hindre at overflødige logger samles inn, sett opp en retensjons- og oppryddingsprosess.

1. Fra menyen i IT Service Center går du til **Settings (Innstillinger)**. Klikk på **Logging (Logging)**.
2. Konfigurer et tidspunkt for å kjøre den daglige loggoppryddingen og antallet dager loggene skal beholdes. Hvis en logg er eldre enn innstillingen for loggopprekking, slettes den under oppryddingsjobben.

### Vise sakshandlinger

Følgende handlinger du kan utføre fra en sak registreres: distribuere programvare, starte en ressurs på nytt, avslutte prosessen, starte eller stoppe prosesser.

- For å vise alle handlinger som ble utført på alle ressurser som administreres av IT Service Center, går du til menyen i IT Service Center og klikker på **Case Actions (Sakshandlinger)**.
- For å vise handlingene i en sak, gå til **Recent Activity** (Nylig aktivitet)-ruten.

### Vise loggopptak

For å vise servicelogg, inkludert logger for bakgrunnsprosesser og planlagte jobber, går du til menyen i IT Service Center og klikker på **Case Actions (Sakshandlinger)**.

### EKSEMPEL

Et loggopptak med **tittelen**: `EndpointToAssetTransformer.transformMergeMany` og **Grunn**: Fant mer enn 1 ressurs med samme `TaniumAssetId_c` indikerer at det var egendefinerte konfigurasjonselementer som ble hoppet over under synkroniseringsprosessen på grunn av duplisering.

# Referanse: Saksoppsett

## Incident (Hendelse)

ITSC - Incident Request Layout

Custom Console ComponentsMini Page LayoutMini Console ViewVideo TutorialHelp for this Page

SaveQuick SavePreview As...CancelUndoRedoLayout Properties

Fields

ButtonsQuick ActionsMobile & Lightning ActionsExpanded LookupsRelated ListsReport Charts

Quick FindField Name

|              |                |             |                    |               |                     |                |
|--------------|----------------|-------------|--------------------|---------------|---------------------|----------------|
| Section      | Benefits       | Case Number | Case Record Type   | Change Effort | Change Type         | Contact Mobile |
| Blank Space  | Business Hours | Case Origin | Case Source        | Change Impact | Closed When Created | Contact Name   |
| Account Name | Business Risks | Case Owner  | Category           | Change Owner  | Contact Email       | Contact Phone  |
| Asset        | CAB Note       | Case Reason | Change Description | Change Plan   | Contact Fax         | Created By     |

Case Sample

Highlights Panel

Contact NameSample Text

SubjectSample Text

ImpactSample Text

DescriptionSample Text

UrgencySample Text

Quick Actions in the Salesforce Classic

Publisher

PostFileMobile Smart ActionsThanksLinkPollQuestionNew Note

Salesforce Mobile and Lightning Experience

Actions

PostCreate Service KnowledgeFileNew TaskEscalationResolve CaseEditChange OwnerMerge CasesCloneDeleteSharingClose CasePrintable View

Case Detail

Standard Buttons

EditDeleteChange OwnerAcceptClose CaseCloneSharingSharing HierarchyPrintable ViewMerge Cases

Get Alerts

Custom Buttons

User Information

Contact NameSample Text

Primary Configuration ItemSample Text

CategorySample Text

Case OwnerSample Text

Service ProviderSample Text

SubcategorySample Text

Case Information

StatusSample Text

SubjectSample Text

Date/Time Opened7/21/2021, 11:31 AM

Case OriginSample Text

Case Description (Header not visible)

DescriptionSample Text

Case Diagnostics

DiagnosticsSample Text

Case Prioritization

ImpactSample Text

Manual priority

UrgencySample Text

PrioritySample Text

Resolution Information

Resolution TypeSample Text

Resolution DetailsSample Text

Miscellaneous

Web Emailsarah.sample@company.com

Custom Links (Header visible on detail only)

© 2021 Tanium Inc. Alle rettigheter forbeholdt

Side 53

# Stor hendelse

ITSC - Major Incident Layout

Custom Console ComponentsMini Page LayoutMini Console ViewVideo TutorialHelp for this Page

SaveQuick SavePreview As...CancelUndoRedoLayout Properties

Fields

ButtonsQuick ActionsMobile & Lightning ActionsExpanded LookupsRelated ListsReport Charts

Quick FindField Name

|              |                |             |                    |               |                     |                |
|--------------|----------------|-------------|--------------------|---------------|---------------------|----------------|
| Section      | Benefits       | Case Number | Case Record Type   | Change Effort | Change Type         | Contact Mobile |
| Blank Space  | Business Hours | Case Origin | Case Source        | Change Impact | Closed When Created | Contact Name   |
| Account Name | Business Risks | Case Owner  | Category           | Change Owner  | Contact Email       | Contact Phone  |
| Asset        | CAB Note       | Case Reason | Change Description | Change Plan   | Contact Fax         | Created By     |

Case Sample

Highlights Panel

Customize the highlights panel for this page layout...

Quick Actions in the Salesforce Classic

Publisher

Actions in this section are currently inherited from the global publisher layout. You can [override the global publisher layout](#) to set a customized list of actions for the publisher on pages that use this layout.

Salesforce Mobile and Lightning Experience

Actions

PostCreate Service KnowledgeFileNew TaskEscalationResolve CaseEditChange Owner

Merge CasesCloneDeleteSharingClose CasePrintable View

Case Detail

Standard Buttons

EditDeleteChange OwnerAcceptClose CaseCloneSharingSharing HierarchyPrintable ViewMerge Cases

Start ConversationGet Alerts

Custom Buttons

Major Incident Details

★ Subject

★ Description

Impact Details

Sample Text  
Sample Text  
Sample Text

Reported Date Time

Reported By

Major Incident Manager

7/21/2021, 11:37 AM

Sample Text

Sample Text

Case Information

Case Owner

Service Provider

Category

Subcategory

Sample Text  
Sample Text  
Sample Text  
Sample Text

★ Status

Primary Configuration Item

Sample Text

Sample Text

Case Prioritization

★ Impact

Manual priority

Sample Text  
✓

Urgency

Priority

Sample Text

Sample Text

Resolution Information

Resolution Type

Resolution Details

Sample Text  
Sample Text

Salesforce Details

★ Contact Name

Case Origin

Sample Text  
Sample Text

Web Email

sarah.sample@company.com

Custom Links (Header visible on detail only)

© 2021 Tanium Inc. Alle rettigheter forbeholdt

Side 54

# Endre

ITSC - Change Layout

Custom Console ComponentsMini Page LayoutMini Console ViewVideo TutorialHelp for this Page

SaveQuick SavePreview As...CancelUndoRedoLayout Properties

Fields

ButtonsQuick ActionsMobile & Lightning ActionsExpanded LookupsRelated ListsReport Charts

Quick FindField Name\*

|              |                |             |                    |               |                     |                |
|--------------|----------------|-------------|--------------------|---------------|---------------------|----------------|
| Section      | Benefits       | Case Number | Case Record Type   | Change Effort | Change Type         | Contact Mobile |
| Blank Space  | Business Hours | Case Origin | Case Source        | Change Impact | Closed When Created | Contact Name   |
| Account Name | Business Risks | Case Owner  | Category           | Change Owner  | Contact Email       | Contact Phone  |
| Asset        | CAB Note       | Case Reason | Change Description | Change Plan   | Contact Fax         | Created By     |

Case Sample

Highlights Panel

Contact Name  
Sample Text

Subject  
Sample Text

Description  
Sample Text

Quick Actions in the Salesforce Classic

Publisher

Actions in this section are currently inherited from the global publisher layout. You can [override the global publisher layout](#) to set a customized list of actions for the publisher on pages that use this layout.

Salesforce Mobile and Lightning Experience

Actions

PostCreate Service KnowledgeFileNew TaskEditChange OwnerMerge CasesCloneDelete

SharingClose CasePrintable View

Case Detail

Standard Buttons

EditDeleteChange OwnerAcceptClose CaseCloneSharingSharing HierarchySubmit for Approval

Printable ViewMerge CasesGet Alerts

Custom Buttons

Change Information

Contact Name  
Service Provider  
Subject  
Description

Sample Text  
Sample Text  
Sample Text  
Sample Text

Status  
Subcategory  
Category

Sample Text  
Sample Text  
Sample Text

Change Details

Case Owner  
Planned Start Date Time  
Planned End Date Time

Sample Text  
7/22/2021, 7:17 AM  
7/22/2021, 7:17 AM

Change Details Extended (Header not visible)

Change Description  
CAB Note

Sample Text  
Sample Text

Execution

Rollback Plan  
Test Plan  
Deployment Plan

Sample Text  
Sample Text  
Sample Text

Risk Assessment

Change Impact  
Impact Details  
Risk Level  
Risk Details

Sample Text  
Sample Text  
Sample Text  
Sample Text

Case Prioritization

Impact  
Manual priority

Sample Text  
✓

Urgency  
Priority

Sample Text  
Sample Text

Case Description (Header not visible)

Case Information

Date/Time Opened

7/22/2021, 7:17 AM

Change Type

Sample Text

Miscellaneous

Web Email

sarah.sample@company.com

Case Origin

Sample Text

Custom Links (Header visible on detail only)

© 2021 Tanium Inc. Alle rettigheter forbeholdt

Side 55



# Problem

ITSC - Problem Layout

Custom Console ComponentsMini Page LayoutMini Console ViewVideo TutorialHelp for this Page

SaveQuick SavePreview As...CancelUndoRedoLayout Properties

Fields

ButtonsQuick ActionsMobile & Lightning ActionsExpanded LookupsRelated ListsReport Charts

Quick FindField Name\*

|              |                |             |                    |               |                     |                |
|--------------|----------------|-------------|--------------------|---------------|---------------------|----------------|
| Section      | Benefits       | Case Number | Case Record Type   | Change Effort | Change Type         | Contact Mobile |
| Blank Space  | Business Hours | Case Origin | Case Source        | Change Impact | Closed When Created | Contact Name   |
| Account Name | Business Risks | Case Owner  | Category           | Change Owner  | Contact Email       | Contact Phone  |
| Asset        | CAB Note       | Case Reason | Change Description | Change Plan   | Contact Fax         | Created By     |

Case Sample

Highlights Panel

Contact NameSample Text

SubjectSample Text

DescriptionSample Text

Quick Actions in the Salesforce Classic

Publisher

Actions in this section are currently inherited from the global publisher layout. You can [override the global publisher layout](#) to set a customized list of actions for the publisher on pages that use this layout.

Salesforce Mobile and Lightning Experience

Actions

PostCreate Known ErrorCreate Service KnowledgeFileNew TaskResolve CaseNew ChangeEdit

Change OwnerMerge CasesCloneDeleteSharingClose CasePrintable View

Case Detail

Standard Buttons

EditDeleteChange OwnerAcceptClose CaseCloneSharingSharing HierarchySubmit for Approval

Printable ViewMerge CasesGet Alerts

Custom Buttons

Problem Information

Contact NameStatusPrimary ConfigurationItemProblem ManagerSubjectDescription

Sample TextSample TextSample TextSample TextSample TextSample Text

Case OwnerService ProviderCategorySubcategoryDue Date

Sample TextSample TextSample TextSample Text7/21/2021, 11:59 AM

Problem Details

Workaround DetailsSymptomsDiagnosticsRoot CauseImpact DetailsRisk DetailsProblem Source

Sample TextSample TextSample TextSample TextSample TextSample TextSample Text

Case Prioritization

ImpactManual priority

Sample Text✓

UrgencyPriority

Sample TextSample Text

Known Error Details

Known Error

Sample Text

Resolution Information

Resolution TypeResolution Details

Sample TextSample Text

Miscellaneous

Case OriginWeb Email

Sample Textsarah.sample@company.com

Custom Links

(Header visible on detail only)

# IT-servicesenter - Brukerveiledning

Versjon 1.17.0

07. september 2021

Informasjonen i dette dokumentet kan endres uten varsel. Videre gis informasjonen i dette dokumentet «som den er» og antas å være nøyaktig, men presenteres uten noen garanti av noe slag, uttrykt eller underforstått, unntatt som angitt i Taniums salgsvilkår og -betingelser for kunder. Med mindre noe annet er oppgitt, påtar Tanium seg intet ansvar, og ikke under noen omstendighet skal Tanium eller dets leverandører være ansvarlig for noen indirekte, spesielle, følgeskader eller tilfeldige skader, inkludert, men ikke begrenset til, tapt fortjeneste eller tap eller skade på data som oppstår som følge av bruk eller manglende evne til å bruke dette dokumentet, selv om Tanium Inc. er blitt informert om muligheten for slike skader.

IP-adresser som brukes i dette dokumentet er ikke ment å være faktiske adresser. Alle eksempler, kommandovisninger, nettverkstopologidiagrammer og andre figurer som er inkludert i dette dokumentet, vises kun for illustrasjonsformål. All bruk av faktiske IP-adresser i illustrerende innhold er utilsiktet og tilfeldig.

Besøk <https://docs.tanium.com> for den nyeste Tanium produktdokumentasjonen.

Denne dokumentasjonen kan gi tilgang til eller informasjon om innhold, produkter (inkludert maskinvare og programvare) og tjenester levert av tredjeparter («Tredjepartselementer»). Når det gjelder slike tredjepartselementer, er Tanium Inc. og dets tilknyttede selskaper (i) ikke ansvarlige for slike elementer, og fraskriver seg uttrykkelig alle garantier og ansvar av noe slag relatert til slike tredjepartselementer, og (ii) vil ikke være ansvarlig for eventuelle tap, kostnader eller skader som oppstår på grunn av din tilgang til eller bruk av slike tredjepartselementer, med mindre dette uttrykkelig er angitt i en gjeldende avtale mellom deg og Tanium.

Videre krever eller vurderer ikke denne dokumentasjonen bruk av eller kombinasjon med Tanium-produkter med noen spesifikke tredjepartselementer, og verken Tanium eller tilknyttede selskaper skal ha noe ansvar for krenkelse av immaterielle rettigheter som forårsakes av en slik kombinasjon. Du, og ikke Tanium, er ansvarlig for å fastslå at enhver kombinasjon av tredjepartselementer med Tanium-produkter er passende og ikke vil medføre krenkelse av tredjeparts immaterielle rettigheter.

Tanium er forpliktet til de høyeste tilgjengelighetsstandardene for å gjøre samhandling med Tanium-programvaren mer intuitiv og akselerere tiden til suksess. For å sikre høye tilgjengelighetsstandarder overholder Tanium de amerikanske føderale forskriftene - nærmere bestemt seksjon 508 av Rehabilitation Act of 1998. Vi har utført tredjeparts tilgjengelighetsvurderinger i løpet av produktutviklingen i mange år, og sist ble det gjennomført en omfattende revisjon mot WCAG 2.1 / VPAT 2.3 standarder for alle store produktmoduler i september 2019. Tanium kan gjøre tilgjengelig alle VPAT-rapporter på en modul-til-modul-basis som en del av en større løsningsplanleggingsprosess for enhver kunde eller prospekt.

Etter hvert som nye produkter og funksjoner leveres kontinuerlig, vil Tanium utføre testing for å identifisere potensielle hull i samsvar med retningslinjer for tilgjengelighet. Tanium er forpliktet til å gjøre sitt beste for å løse eventuelle hull raskt, og der det er mulig, gitt alvorlighetsgraden av problemet og omfanget av endringene. Disse målene er inkludert i den pågående leveringsplanen for funksjoner og utgivelser med våre eksisterende ressurser.

Tanium ønsker kundene velkommen til å komme med innspill for å gjøre løsninger tilgjengelige basert på dine Tanium-moduler og behov for assisterende teknologi. Tilgjengelighetskrav er viktig for kundemiljøet i Tanium, og vi er forpliktet til å prioritere denne samsvarsinnsatsen som en del av vårt generelle produktkart. Tanium opprettholder åpenhet om fremgangen vår og milepælene våre, og ønsker alle ytterligere spørsmål eller diskusjoner rundt dette arbeidet velkommen. Ta kontakt med salgsrepresentanten din, send en e-post til Tanium Support på [support@tanium.com](mailto:support@tanium.com), eller send en e-post til [accessibility@tanium.com](mailto:accessibility@tanium.com) for å komme med flere spørsmål.

Tanium er et varemerke for Tanium, Inc. i USA og andre land. Tredjeparts varemerker som nevnes tilhører sine respektive eiere.



# Innholdsfortegnelse

---

|                                                                       |           |
|-----------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>Om denne dokumentasjonen</b>                                       | <b>7</b>  |
| <b>Oversikt over IT-servicesenteret</b>                               | <b>8</b>  |
| Administrere saker og iverksette tiltak                               | 8         |
| Administrere ressursdata i sanntid i CMDB                             | 8         |
| Konfigurasjonselementer                                               | 8         |
| Konfigurasjonselementklasser                                          | 9         |
| Tanium som en tjeneste                                                | 9         |
| Oversikt over Work.com                                                | 9         |
| Om Employee Workspace                                                 | 9         |
| Mer informasjon                                                       | 9         |
| Om Employee Concierge                                                 | 9         |
| Mer informasjon                                                       | 9         |
| Språk som støttes                                                     | 10        |
| <b>Oppnå organisatorisk effektivitet</b>                              | <b>11</b> |
| Strategisk planlegging                                                | 11        |
| RACI-diagram                                                          | 11        |
| Organisatorisk justering                                              | 13        |
| Driftsmessige målinger                                                | 13        |
| Hendelsesstyring og tjenesteforespørsel for IT-servicesenter-modenhet | 13        |
| Måleverdier for referansemåling                                       | 13        |
| <b>Autentifisere med Tanium som en tjeneste</b>                       | <b>18</b> |
| <b>Administrere IT-saker</b>                                          | <b>19</b> |
| Vise IT-agentdashbord                                                 | 19        |
| Vis saker                                                             | 19        |
| Hendelse (Incident)                                                   | 19        |
| Om hendelser                                                          | 20        |
| Stor hendelse                                                         | 20        |

---

---

|                                                     |    |
|-----------------------------------------------------|----|
| Om store hendelser .....                            | 20 |
| Opprette en stor hendelse .....                     | 20 |
|                                                     | 20 |
| Problem .....                                       | 20 |
| Om problemsaker .....                               | 21 |
| Opprette kjent feil eller servicekunnskap .....     | 21 |
| Endre .....                                         | 21 |
| Brukertillatelser .....                             | 22 |
| Om endringstilfeller .....                          | 22 |
| Opprette endringssak .....                          | 22 |
| Løse planleggingskonflikter .....                   | 22 |
| Vurdere risiko .....                                | 22 |
| Administrer endringskalender .....                  | 22 |
| Vis endringskalender .....                          | 22 |
| Legg til hendelser i endringskalenderen .....       | 23 |
| Konfigurere regler for endringsadministrasjon ..... | 23 |
| Forespørsel .....                                   | 23 |
| Om forespørselssaker .....                          | 23 |
| Opprette en forespørsel .....                       | 24 |
| Oppdater saker .....                                | 24 |
| Endre sakseier .....                                | 24 |
| Endre oppføringstype .....                          | 24 |
| Eskalere sak .....                                  | 24 |
| Legg ved filer .....                                | 24 |
| Spor aktivitet .....                                | 25 |
| Vise saksaktivitet .....                            | 25 |
| Kommentere en sak .....                             | 25 |
| Følg saksoppdateringer .....                        | 25 |
| Spor relatert arbeid .....                          | 25 |
| Utvide omfangsdetaljer .....                        | 25 |

---

---

|                                                                     |           |
|---------------------------------------------------------------------|-----------|
| Legge til en oppgave .....                                          | 26        |
| Legg til tilknytninger .....                                        | 26        |
| Fjerne tilknytninger .....                                          | 26        |
| Løse en sak .....                                                   | 26        |
| Lukke en sak og alle relaterte saker .....                          | 26        |
| <b>Administrere konfigurasjonselementer .....</b>                   | <b>27</b> |
| Vise primær CI-detalljer fra en sak .....                           | 27        |
| Vis alle ressurser .....                                            | 27        |
| <b>Administrere ytelse .....</b>                                    | <b>28</b> |
| Gjennomgå helsehendelser .....                                      | 28        |
| Start operativsystemet på nytt .....                                | 29        |
| Avslutte prosesser .....                                            | 29        |
| Administrer systemtjenester .....                                   | 29        |
| <b>Distribuere programvare .....</b>                                | <b>30</b> |
| Administrere utdatert programvare .....                             | 30        |
| Installere ny programvare .....                                     | 30        |
| Fjerne programvare .....                                            | 30        |
| <b>Automatisere IT-servicesenter med arbeidsflyter .....</b>        | <b>31</b> |
| Standardflyter .....                                                | 31        |
| Flyt-handlinger .....                                               | 31        |
| Opprette en flyt i IT-servicesenter .....                           | 32        |
| Mer informasjon .....                                               | 32        |
| <b>Maksimer målingene for IT-servicesentre .....</b>                | <b>33</b> |
| Gjennomsnittlig tid til løsning (Mean Time to Resolve - MTTR) ..... | 33        |
| SLA samsvarsrate .....                                              | 33        |
| Billetter automatisk løst .....                                     | 34        |
| Handlinger tatt fra sak .....                                       | 34        |

# Om denne dokumentasjonen

Dette dokumentet er for versjon 1.17.0.

For å se alle administrasjons- og brukerveiledninger for IT-servicesenter, se [IT Service Center-dokumentasjon](#).



# Oversikt over IT-servicesenteret

Med IT-servicesenteret kan du strømlinjeforme IT-støttedriften ved å konsolidere IT-billetter og oppgaver på ett sted.

|                                                                             |
|-----------------------------------------------------------------------------|
| Tilgjengelig i: Lynopplevelse                                               |
| Tilgjengelig i: <b>Enterprise-</b> og <b>Unlimited-</b> utgaver             |
| IT Service Center (IT-servicesenter) er tilgjengelig som en tilleggslisens. |

## Administrere saker og iverksette tiltak

IT-agenter kan løse supportbilletter raskere ved å ta i bruk vanlige tiltak uten å forlate IT-servicesenteret. Disse handlingene inkluderer:

- Gjennomgå prestasjonshendelser
- Avslutte prosesser
- Starte eller stoppe systemtjenester
- Starte datamaskinen på nytt
- Installere, oppdatere eller fjerne programvare

Hvis for eksempel en bruker åpner en støtteforespørsel som krever en programvareoppdatering, kan IT-agenten distribuere oppdateringen til brukerens ressurs med noen få klikk direkte fra IT-servicesenteret. De kan også opprette en distribusjon som skyver den samme programvareoppdateringen til andre ressurser, noe som reduserer muligheten for at dupliserte billetter åpnes av andre brukere for samme problem.

## Administrere ressursdata i sanntid i CMDB

Bruk Configuration Management Database (CMDB)-integrasjon fra Tanium med IT-servicesenter for å administrere og lagre konfigurasjonselementer eller komponenter i sanntid relatert til IT-tjenester. Konfigurasjonselementer (Configuration items/CI) er komponenter som må administreres for å levere en IT-tjeneste. Ved å definere en sentral kilde til sannhet for CI-er, kan IT-agenter og konfigurasjonsledere forbedre tjenesteadministrasjonen, redusere tiden som brukes på endringshåndtering og forbedre revisjon, sikkerhet og samsvar.

### Konfigurasjonselementer

Et konfigurasjonselement er knyttet til en ressurs, styres av IT og brukes for en IT -tjeneste.

Et konfigurasjonselement kan være Tanium Managed (Tanium-styrt) CI eller en Tanium Custom CI (CI egendefinert av Tanium). Tanium-styrte CI-er er ressurser som har Tanium Client installert. Informasjonen om Tanium-styrte CI-er kommer fra CMDB -tjenesten i Tanium. Du kan opprette tilpassede Tanium-CI-er i Salesforce for flere CI-er som ikke ble funnet i Tanium, og disse synkroniseres med CMDB regelmessig.

## Konfigurasjonselementklasser

En konfigurasjonselementklasse er en forhåndsdefinert kategorisering for et konfigurasjonselement som kommer fra Tanium, for eksempel en systemtype (bærbar datamaskin, server).

## Tanium som en tjeneste

Muligheten til å iverksette handlinger på sluttbrukerdatamaskiner aktiveres av en tilkobling fra IT-servicesenteret med Tanium som tjeneste (TaaS).

Tanium-plattformen gir oversikt og kontroll over endepunktene dine. I Tanium er et endepunkt en hvilken som helst datamaskin eller server hvor du kan installere og kjøre Tanium Client-tjenesten. Som svar på dine standard eller ad hoc-forespørsler, kan Tanium oppdage og rapportere i løpet av sekunder både statiske og dynamiske sanntidsdata knyttet til endepunktet. I tillegg til å få data om endepunktene dine, kan du distribuere handlinger for å administrere og sikre miljøet ditt.

Operasjonene i IT-servicesenteret drives av API-kall til TaaS, som inkluderer modulene Tanium™ Discover, Tanium™ Deploy og Tanium™ Performance. Data om Tanium-endepunkter lagres i Salesforce som ressursobjekter. For å se informasjon om Tanium-administrerte endepunkter i Salesforce, kan du vise dem som ressurser.

## Oversikt over Work.com

IT Service Center er en del av Work.com-serien med løsninger. Work.com er den komplette ansattplattformen for en verden hvor man kan jobbe hvor som helst fra. Work.com er bygget på toppen av Salesforce-plattformen og gjør det mulig for ansatte å lykkes uansett hvor de jobber.

Når du kjøper IT Service Center, får du også Employee Workspace og Employee Concierge. Disse produktene gjør det mulig for ansatte å åpne saker som blir sendt til agenter i IT Service Center.

### Om Employee Workspace

Med Employee Workspace kan du gi de ansatte en integrert brukeropplevelse og legge til rette for produktivitet og samarbeid. Employee Workspace gir deg en sentral hub for verktøy og ressurser de ansatte trenger for å jobbe fra hvor som helst.

MER INFORMASJON

[Dokumenter for Work.com: Employee Workspace](#)

### Om Employee Concierge

Employee Concierge er en utvidelse til Employee Workspace som inkluderer en søkbar kunnskapsbase og et støtteforespørselssystem, slik at ansatte kan finne løsninger og få støtte når de trenger det.

MER INFORMASJON

[Work.com-dokumenter: Employee Concierge](#)

## Språk som støttes

Brukergrensesnittet til IT Service Center er oversatt til følgende språk:

- Kinesisk - forenklet: zh\_CN
- Kinesisk - tradisjonell: zh\_TW
- Nederlandsk: nl
- Fransk: fr
- Tysk: de
- Italiensk: it
- Japansk: ja
- Koreansk: ko
- Portugisisk (Brasil): pt\_BR
- Spansk: es

# Oppnå organisatorisk effektivitet

De fire viktigste organisatoriske styringstrinnene for å maksimere verdien som leveres av IT-servicesenter er som følger:

- Tilpass strategisk planlegging til forretningsmål. Se [Strategisk planlegging på side 11](#).
- Definer distinkte roller og ansvar. Se [RACI-diagram på side 11](#).
- Spor driftsmodenhet. Consulte [Driftsmessige målinger på side 13](#) Métricas operativas.
- Valider kryssfunksjonell innretting. Se [Organisatorisk justering på side 13](#).

## Strategisk planlegging

Utvikle et strategisk veikart for å tilpasse IT-servicesenteret som den eneste sannhetskilden i sentrum av alle IT Service Management (ITSM)- og ansattopplevelsesaktiviteter i organisasjonen din. Disse aktivitetene bør tilpasses forretningsmål, med enighet fra sentrale interessenter. Disse aktivitetene inkluderer, men er ikke begrenset til:

- Oppdatere servicenivåavtaler (service-level agreements - SLA-er) og justere aktiviteter til viktige ressurser for ITSM-aktiviteter (kjent i IT Service Center som milepæler) på tvers av servicedesken og alle løsningsteam.
- Innrette viktige arbeidsflyter for hendelsesstyring både i og utenfor servicedesken.
- Identifisere nøkkelpersonell som trenger tilgang og opplæring, samt en pågående mekanisme for å lære opp nye medarbeidere.
- Gi og periodisk revurdere strukturen i IT Service Center-programmet for å avgjøre om det oppfyller organisatoriske mål og eventuelle muligheter for forbedring. Prosess- og styringsgapet kan forårsake overflyt av problemer.
- Fastslå rapporteringskrav, inkludert segmentering av ulike rapporter og informasjonsbiter til ulike løsningsteam, ledere og interessenter.

## RACI-diagram

Et RACI-diagram identifiserer teamet eller ressursen som er **Responsible** (Ansvarsfull), **Accountable** (Ansvarlig), **Consulted** (Konsultert) og **Informed** (Informert), og fungerer som en veiledning for å beskrive nøkkelaktivitetene i servicedesken og løsningsteamene i ITSM-programmet gjennom IT Service Center. Hver organisasjon har spesifikke forretningsprosesser og krav til IT-organisasjoner. Følgende tabell representerer IT Service Center sitt synspunkt på hvordan organisasjoner bør tilpasse funksjonelle ressurser mot Incident Management (hendelsesstyring) og oppfylling av tjenesteforepørsler. Bruk følgende tabell som eksempel.

| Oppgave                                | Serviceesk | Administrasjon<br>av serviceesk | Løsningsteam | Bruker | Begrunnelse                                                                                                                                                                          |
|----------------------------------------|------------|---------------------------------|--------------|--------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Hendelseslogging og kategorisering     | R          | -                               | A            | I      | Serviceesken er ofte inntaket for en billett, men teamet som løser billetten sikrer riktig kategorisering. (I noen tilfeller kan det hende at serviceesken er løseren av billetten.) |
| Hendelsestilordning                    | R          | I                               | A            | -      | Teamet som er ansvarlig for feilsøking og løsning av saken eier hendelseshåndtering.                                                                                                 |
| Undersøkelse og diagnose av hendelser  | A          | I                               | R            | C      | Serviceesken utfører en innledende analyse av innkommende støtteforespørsler, som også hjelper IT Service Center med å lære mønstre.                                                 |
| Løsning av hendelser og gjenoppretting | I          | -                               | A            | C/I    | Det identifiserte løsningsteamet eier gjenopprettingen når en hendelse inntreffer.                                                                                                   |
| Gjennomgang og avslutning av hendelser | R          | I                               | A            | C/I    | Etter at en billett er merket som løst, kan brukeren bekrefte løsningen før billetten lukkes. Endelig avslutning av billetten er automatisk, og eid av løsningsteamet.               |
| SLA-overvåking                         | R          | A                               | R            | -      | Serviceeskleledelsen er ansvarlig for å bekrefte overholdelse av milepæler (SLA-er) og bestemme hvilke endringer som trengs.                                                         |
| Samsvarshåndtering                     | -          | R                               | A/I          | C/I    | Løsningsteam må legge til nok informasjon i en billett til å stå opp mot granskning i en revisjon, med ledelsen som gir tilsyn.                                                      |

## Arbeidsflyt for hendelse

# Organisatorisk justering

Organisasjoner med suksess bruker IT-servicesenteret på tvers av funksjonelle siloer, som en felles plattform for ITSM og de ansattes engasjement, med handlinger drevet av Tanium. Tanium gir et felles dataskjema som gjør det mulig for sikkerhets-, drifts- og risiko-/samsvarsteam å sikre at de handler ut fra et felles sett med fakta som leveres av en enhetlig plattform. Dette kan også brukes til å iverksette tiltak gjennom Tanium-plattformen for å redusere kjente problemer på flere endepunkter, forbedre brukeropplevelsen og forhindre fremtidige billetter.

Hvis organisasjonen ikke er innrettet mot og forpliktet til å drive ITSM, ansattopplevelse og ytterligere tiltak gjennom IT-servicesenteret, vil det finnes konkurrerende datasett og mangel på et helhetlig syn på tvers av hele virksomheten med problemløsninger og driftseffektivitet.

# Driftsmessige målinger

## Hendelsesstyring og tjenesteforespørsel for IT-servicesenter-modenhet

Administrering av et ITSM-program inkluderer vellykket drift av teknologien og måling av suksess gjennom viktige målestokker. De fire hovedprosessene for å måle og veilede driftsmodenhet i programmet for IT-servicesenteret er som følger:

| Prosess                 | Beskrivelse                                                                                                                                                                                       |
|-------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Bruk                    | hvordan og når det IT-servicesenter gjelder ITSM og ansattopplevelsen i organisasjonen din (for eksempel, enten det er det eneste arkivverktøyet eller et av mange ulike verktøy)                 |
| Automatisering          | hvor automatisert IT-servicesenter er, i organisasjonen din, inkludert automatisk billettløsning og automatiserte handlinger ut fra billetter                                                     |
| Funksjonell integrering | hvor integrert IT-servicesenter er med løsningsgruppene innenfor IT, som drift, sikkerhet og servicedesk, samt integreringer med eksterne verktøy som en Configuration Management Database (CMDB) |
| Rapportering            | hvor automatisert ITSC KPI-rapportering er, og hvor skreddersydd rapporteringen er for ulike målgrupper og interessenter                                                                          |

## Måleverdier for referansemåling

I tillegg til de viktigste prosessene for IT-servicesenter hendelsesstyring og tjenesteforespørselsoppfyllelse, er de to viktigste målestokkmålene som er tilpasset programmets driftsmodenhet IT-servicesenter for å oppnå maksimal verdi og suksess som følger.

| Ledermål                      | Gjennomsnittlig tid til løsning (Mean Time to Resolve - MTTR)                                                                                                                          | SLA samsvarsrate                                                                              | Billetter automatisk løst                                                                                                                                                                                                                             | Handlinger tatt fra billetter                                                                                                                                                                                                                                 |
|-------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Beskrivelse                   | Gjennomsnittlig tid det tar å løse en åpen billett. Dette statistiske målet kan segmenteres med tilleggsinnspill som hendelsens alvorlighetsgrad, løsningsteam eller spesifikk person. | Prosentandel av lukkede billetter som faller innenfor publiserte servicenivåavtaler (SLA-er). | Antall billetter opprettet gjennom en handling i IT-servicesenteret for å proaktivt løse problemer med ett eller flere endepunkter. Disse billettene opprettes og løses automatisk for å opprettholde registerføring for revisjon og endringsledelse. | Antall individuelle handlinger som alle agenter utførte gjennom IT-servicesenter-konsollen. Denne statistiske verdien kan segmenteres etter ytterligere data som team og type handling.                                                                       |
| Instrumentering               | Instrumentering (Total tid brukt på billetter)/(Antall billetter i en viss tidsperiode)                                                                                                | Boolsk/prosent: (Møtt SLA = Ja) / Totalt antall billetter                                     | Antall billetter som skal løses med tiden = 0 innenfor en gitt tidsramme                                                                                                                                                                              | Antall handlinger tatt i en billett, adskilt etter type, i en gitt tidsramme                                                                                                                                                                                  |
| Hvorfor dette målet betyr noe | Måling av faktisk tid brukt på å løse en billett, i gjennomsnitt, er en nøkkelindikator for ITSM-effektivitet og brukertilfredshet.                                                    | Fastslå om avtalte ytelsesstandarder oppfylles.                                               | En handling fra IT Service Center, for eksempel programvaredistribusjon, genererer en støtteforespørsel som løses automatisk. Hver av disse billettene er en hendelse som ble forhindret, noe som reduserer MTTR og øker organisatorisk effektivitet. | Muligheten til å iverksette tiltak fra billetter er en viktig faktor i IT-servicesenteret. Kunder som lærer opp sitt støttepersonale til å iverksette tiltak fra billetter, reduserer MTTR, forbedrer brukertilfredsheten og forhindrer fremtidige hendelser. |

Bruk følgende tabell for å bestemme modenhetsnivået for IT-servicesenter i organisasjonen din.

|         |      | Nivå 1<br>(Behov for forbedring)                                                                                     | Nivå 2<br>(Under gjennomsnittet)                                                                          | Nivå 3<br>(Gjennomsnittlig)                                                                           | Nivå 4<br>(Over gjennomsnittet)                                                                                                                                                                      | Nivå 5<br>(Optimalisert)                                                                                                                                                        |
|---------|------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Prosess | Bruk | Flere konkurrerende ITSM-verktøy brukes uten tydelig avgrensing eller konsekvent bruk. Alle utbedringer er reaktive. | Rammeverk anvendt med inkonsekvente prosesser. Ikke mer enn to ITSM-verktøy som brukes i hele eiendommen. | Rammeverk anvendt med repeterbare prosesser. Enkelt ITSM-verktøy fungerer som et registreringssystem. | Rammeverk anvendt med regelmessige vurderinger for effektivitet. Enkelt ITSM-verktøy brukes. Prosesser optimalisert og automatisert der det er mulig. Proaktiv støtte komplementerer reaktiv støtte. | Kundesentrert, smidig tjenestelevering gjennom ett enkelt ITSM-verktøy og repeterbare, automatiserte prosesser som regelmessig måles og optimaliseres gjennom KPI-rapportering. |



|  |                         | Nivå 1<br>(Behov for forbedring)                                      | Nivå 2<br>(Under gjennomsnittet)                                                                     | Nivå 3<br>(Gjennomsnittlig)                                                                                             | Nivå 4<br>(Over gjennomsnittet)                                                                                                                                      | Nivå 5<br>(Optimalisert)                                                                                                                                                                                   |
|--|-------------------------|-----------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | Automatisering          | Ingen automatisering - alle billettløsning er manuelle.               | Forstå og prioritere tiltak som kan tas fra billetter. Definert KPI-rapportering for automatisering. | Automatisk billettløsning tilgjengelig og vaktlistet med passende RBAC                                                  | Automatisk opprettelse og lukking av billetter er innebygd i prosesser for visse billetter, sporet med endringskontroll som standardendringer                        | Automatisk opprettelse og lukking av billetter er innebygd i prosesser for visse billetter, sporet med endringskontroll som standardendringer. Billetruting gjøres mer automatisk basert på arbeidsflyter. |
|  | Funksjonell integrering | I/R                                                                   | Intern rapportering utnyttes for å få grunnlinjemål for KPI-er                                       | KPI-rapporter opprettet. Relevant støttepersonell opplært til å levere billettautomatisering gjennom IT-servicesenteret | KPI-rapporter genereres automatisk og konfigureres for sending til interessenter med identifiserte intervaller. Integrert med andre viktige verktøy i organisasjonen | Sanntidsovervåking for å varsle om en potensielt problematisk tjeneste (billettspike)                                                                                                                      |
|  | Rapportering            | Rapportering er bare ad-hoc og måler ikke aktivt identifiserte KPI-er | KPI-er identifisert og sporet uregelmessig for å identifisere mangler i tjenestelevering             | Automatisert: KPI-rapporter kun for servicedesk                                                                         | Automatisert: KPI-rapporter sendt til sentrale interessenter fra IT-direktør/IT-sjef, til løsningsgrupper og til servicedesken                                       | Automatisert: Skreddersydde og spesialiserte KPI-rapporter sendt til sentrale interessenter fra IT-direktør/IT-sjef, til løsningsgrupper og til servicedesken                                              |

|             |                                                               | Nivå 1<br>(Behov for forbedring) | Nivå 2<br>(Under gjennomsnittet)             | Nivå 3<br>(Gjennomsnittlig)                 | Nivå 4<br>(Over gjennomsnittet)                                                  | Nivå 5<br>(Optimalisert)                                            |
|-------------|---------------------------------------------------------------|----------------------------------|----------------------------------------------|---------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|
| Beregninger | Gjennomsnittlig tid til løsning (Mean Time to Resolve - MTTR) | Ikke målt                        | Målt samlet                                  | Målt etter team                             | Målt etter team og alvorlighetsgrad                                              | Målt etter team, alvorlighetsgrad og billettype                     |
|             | SLA samsvarspris                                              | Ikke målt - ingen SLA-er         | Ikke målt - SLO-er (servicenivåmål) på plass | > 50%                                       | < 75%                                                                            | > 95% SLA-er målt etter hendelsens alvorlighetsgrad og optimalisert |
|             | Billetter automatisk løst                                     | 0-5 %                            | 5-10 %                                       | 10-15 %                                     | 15-20 %                                                                          | 20-25 %                                                             |
|             | Handlinger tatt fra billetter                                 | 0 - ikke satt opp                | 0 - ikke satt opp                            | Visse handlinger, begrenset til servicedesk | Alle løsningsgrupper har tilgang, ikke alle tilgjengelige handlinger er godkjent | Alle tilgjengelige handlinger er godkjent og utført                 |

# Autentifisere med Tanium som en tjeneste

Autentifiser din Salesforce-bruker-ID med Tanium som en tjeneste (TaaS) for å ha tillatelse til å se og operere på ressurser i IT-servicesenteret.

Hvis du ikke logger inn på 30 dager eller mer, må du gjenta disse trinnene.

1. For å åpne IT-servicesenteret, logg inn på Salesforce-organisasjonen og bruk App Launcher for å søke etter og velge **IT Service Center** (IT-servicesenter).
2. Fra menyen i IT Service Center, går du til **Settings (Innstillinger) > Tanium**.
3. Klikk på **Initiate Current User Auth Flow** (Start gjeldende brukers autorisasjonsflyt).
4. På siden som vises, klikk på **Authorize** (Autoriser).
5. Utløpsdatoen under **Current User Authorization** (Gjeldende brukerautorisasjon) er oppdatert.

### Settings

▼ Tanium Configuration

Specify the URL and credentials provided to you by Tanium.

\*Tanium URL

https://sfdc-devs2.cloud.tan-stage.com

☐ Use Custom Tanium API URL

Current User Authentication

Token expires on 2/19/2021 at 12:11:28 AM

☐ Use Custom API Token for Current User

Initiate Current User Auth Flow

Service User Authentication

Token expires on 2/19/2021 at 4:43:57 PM

☐ Use Custom API Token for Service User

Initiate Service User Auth Flow

Test Configuration

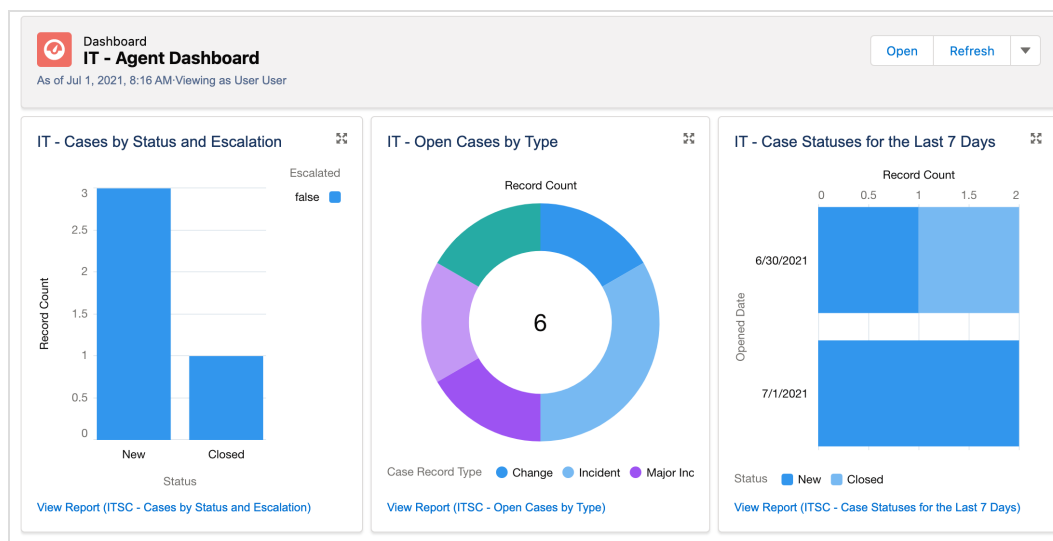
# Administrere IT-saker

Etter at ansatte har opprettet billetter i Concierge for ansatte (Employee Concierge), kan en IT-agent administrere sakene fra IT-servicesenter. Dashbordet for IT-agenter gir interaktive rapporter med trender og innsikt om interne IT-saker. Du kan vise IT-saker etter status, type, åpningsdato osv.

Som IT-agent kan du administrere IT-billetter, se informasjon om sluttbrukerdatamaskiner og administrere sluttbrukerdatamaskiner ved å distribuere programvare eller ytelseshandlinger.

## Vise IT-agentdashbord

Vise IT-agentdashbord på hjemmesiden når du åpner IT-servicesenteret. Dashbordet gir et sammendrag av alle åpne saker.



## Vis saker

Hvis du vil se flere tilfeller, går du til menyen i IT Service Center og klikker på **Cases (Saker)**. Klikk på menyen  for Saker-siden for å bytte til ulike visninger av sakene, for eksempel **My Open Cases (Mine åpne saker)**, **All Open Cases (Alle åpne saker)**, **Open Incident Cases (Åpne hendelsessaker)** osv.

## Hendelse (Incident)

En hendelse er en sak som er relatert til et problem som en bruker opplever, for eksempel driftsavbrudd, tjenester eller funksjoner.

Sluttbrukere kan bruke Concierge for ansatte (Employee Concierge) til å opprette en billett for problemer de opplever, for eksempel problemer med programvaren på sin personlige datamaskin, som resulterer i en hendelsesregistreringstype.

Etter at billetten er opprettet, kan IT-agenten bruke IT-servicesenteret til å løse billetten ved å se informasjon om den tilknyttede ressursen og iverksette tiltak på den tilknyttede datamaskinen, for eksempel avslutte en prosess eller distribuere programvare.

## OM HENDELSER

**Opprettet av brukertype:** Medarbeider

**Faser:** New > In Progress > Pending > Transferred > Resolved > Closed (Ny > Pågår > Venter > Overført > Løst > Lukket)

**Standard saksmaler:** Force Terminate Process, Restart Endpoint, Restart Service, Start Service, Stop Service, Terminate Process (Tving avslutningsprosess, Start endepunkt på nytt, Start tjeneste på nytt, Start tjeneste, Stopp tjeneste og Avslutt prosess)

Hvis du oppretter en hendelse på vegne av en sluttbruker, må du løse og avslutte billetten. Sluttbrukeren kan bare løse og lukke billetter de har åpnet.

1. Klikk på fanen **Cases** (Saker) på hjemmesiden til IT-servicesenteret. Klikk på **New** (Ny).
2. Velg **Incident** (hendelses)-saksoppføringstypen.
3. Klikk på **Save** (Lagre).

## Stor hendelse

Logg en støtteforespørsel for et stort tap eller avbrudd i drift, tjenester eller funksjoner.

### Om store hendelser

**Opprettet av brukertype:** Administrator, IT-agent

**Faser:** New (Ny) > In Progress (Pågående) > Resolved (Løst) > Review og Postmortem (Gjennomgang og postmortem) > Closed (Lukket)

### Opprette en stor hendelse

1. Klikk på fanen **Cases** (Saker) på hjemmesiden til IT-servicesenteret. Klikk på **New** (Ny).
2. Velg saksoppføringstypen **Major Incident (Stor hendelse)**.
3. Fyll ut informasjon knyttet til saken.
4. Klikk på **Save** (Lagre).

## Problem

Du kan opprette en problemforespørsel hvis du har en hendelse som er en del av et større problem som må undersøkes.

Et problem er et tilfelle som påvirker noe bredere enn en enkelt bruker, for eksempel et systemisk problem som oppstår over tid og må undersøkes for årsaksanalyse.

Mange brukere rapporterer for eksempel gjentatte problemer med systemventetid, men hovedårsaken til at disse problemene fortsetter å oppstå er ikke fastslått. Du kan tilknytte alle hendelser som disse brukerne har opprettet i et problem, og fortsette å analysere sakene som en gruppe.

## OM PROBLEMSAKER

**Opprettet av brukertype:** IT-agent

**Faser:** New > Analyzed > Workaround Documented > Known Error > Change Created > Resolved > Closed (Ny > Analysert > Løsning dokumentert > Kjent feil > Feilendring opprettet > Løst > Avsluttet)

1. Klikk på fanen **Cases** (Saker) på hjemmesiden til IT-servicesenteret. Klikk på **New** (Ny).
2. Velg **Problem**-saksoppføringstypen. Klikk på **Save** (Lagre).

## Opprette kjent feil eller servicekunnskap

Du kan opprette en kjent feil eller servicekunnskap for å dokumentere et problem i en kunnskapsartikkel. Etter at du har opprettet en artikkel med kjent feil, legges artikkelen ved eventuelle saker som er forbundet med problemet. Denne artikkelen forblir i utkaststatus og er ikke synlig for andre brukere før den publiseres.

Be administratoren om å konfigurere arbeidsflyter for publisering slik at alle brukere kan se de kjente feilene. For mer informasjon, se *Opprette arbeidsflyt for publisering for kjente feil og servicekunnskaper* i [Administrasjonsveiledning for IT Service Center](#).

1. I problemsaken, klikker du på **Create Known Error (Opprett kjent feil)** eller **Create Service Knowledge (Opprett servicekunnskap)**.
2. Angi en tittel, URL, detaljer og løsning. Klikk på **Save** (Lagre).
3. Du må publisere artikkelen for å gjøre kunnskapsartikkelen synlig for andre brukere. Hvis du vil publisere en kunnskapsartikkel, kan du se [Hjelp for serviceskyen: Publisér artikler og oversettelser](#).
4. Du kan se sakene som er relatert til en kunnskapsartikkel når du redigerer artikkelen i Salesforce Knowledge.

## Endre

Spore endringer som må gjøres for en organisasjon. Disse endringene må vanligvis gå gjennom en diskusjons- og godkjenningsprosess av en endringsgodkjenningskomité (CAB) før de implementeres.

En endringssak er for når et eksisterende system krever godkjenning før det oppdateres. Det kan være godkjenningsregler og arbeidsflyter som kreves for å gå over til en løsning.

## BRUKERTILLATELSER

| Brukertilatelse kreves                                          |                                                                                                  |
|-----------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Slik oppretter du en endringssak:                               | Bruker av IT Service Center-app, Sett med grunnleggende tilgangsrettigheter til endringskalender |
| Slik legger du til hendelser i endringskalenderen:              | Tillatelsessett for administratortilgang for endringskalender                                    |
| Slik oppretter du tilpassede regler for endringsadministrasjon: | Tillatelsessett for administratortilgang for endringskalender                                    |

## Om endringstilfeller

**Opprettet av brukertype:** Administrator, IT-agent

**Faser:** New (New) > Request for Change (Forespørsel om endring) > Submitted for Approval (Innsendt for godkjenning) > Approved (Godkjent) > Rejected (Avvist) > Resolved (Løst) > Closed (Lukket)

## Opprette endringssak

1. Klikk på fanen **Cases** (Saker) på hjemmesiden til IT-servicesenteret. Klikk på **New** (Ny).
2. Velg typen **Change (Endre)**-saksoppføring og fyll ut de nødvendige feltene.
3. Klikk på **Save** (Lagre). Etter at endringen er opprettet med planlagte datoer, blir den lagt til endringskalenderen.

## LØSE PLANLEGGINGSKONFLIKTER

Du kan få en planleggingskonflikt hvis det allerede finnes en hendelse på endringskalenderen i løpet av den planlagte start- eller sluttiden, eller hvis det finnes en regel for endringsadministrasjon som krever at endringer planlegges på et bestemt tidspunkt. Klikk på **View Change Calendar (Vis endringskalender)** og avklar tidspunktet for endringssaken og lagre oppdateringene. Hvis du vil ha mer informasjon om endringskalenderen og reglene for endring, kan du se [Administrer endringskalender på side 22](#) og [Konfigurere regler for endringsadministrasjon på side 23](#).

## VURDERE RISIKO

Etter at du har lagret en endringssak, bestemmes risikonivået basert på innstillingene for risikoscore for endringsstyring. Endringsledere kan bestemme hvilke felt som bidrar til risikoresultatet. For mer informasjon, se [Tilpasse risikoscore i administrasjonsveiledningen for IT Service Center](#).

## Administrer endringskalender

Du kan bruke endringskalenderen til å konfigurere og visualisere de planlagte endringshendelsene.

## VIS ENDRINGSKALENDER

- For å se endringskalenderen, går du til menyen i IT Service Center og klikker på **Change Calendar (Endringskalender)**.
- For å tilpasse hendelsestypene som er inkludert i kalendervisningen, velg hvilke hendelsestyper du vil inkludere.

Følgende hendelsestyper er inkludert som standard:

- Fryse: Et planlagt tidspunkt for endringer som ikke kan inntreffe.
- Endre: En oppdatering knyttet til en Endre-sak.
- Endre tidsvindu: En tillatt tid for å gjøre endringer.
- Driftsstans: Et planlagt tidspunkt et system ikke er tilgjengelig.

## LEGG TIL HENDELSER I ENDRINGSKALENDEREN

Hvis du har Tillatelsessett for administratortilgang for endringskalender, kan du legge til hendelser i kalenderen.

1. Gå til menyen i IT Service Center og klikk på **Change Calendar (Endringskalender)**.
2. Klikk på **New Event (Ny hendelse)**, **New Freeze (Ny frysefunksjon)** eller **New Change Window (Nytt endringsvindu)**, avhengig av hvilken type hendelse du vil opprette.
3. Angi informasjon om dato og klokkeslett for hendelsen, og klikk på **Save (Lagre)**.

## Konfigurere regler for endringsadministrasjon

Endringslederen kan opprette regler for følgende scenarier:

- Regel for endring av tidsvindu - når den er aktivert, må endringene skje under et definert endringsvindu.
- Overlappingsregel for feltsamsvar - for et definert felt, tillat et maksimalt antall samsvar for en verdi på andre endringstilfeller. Du kan for eksempel tillate at maksimalt tre endringer planlegges i Kategori-feltet med Valgt maskinvare.
- Fryse-regel - når den er aktivert, kan ikke endringer planlegges i en fryseperiode.
- Overlappingsregel - når dette alternativet er aktivert, returneres alle overlappinger med andre endringer når du lagrer endringssaken.

Med denne regelen kan du velge å varsle eller returnere en feil og forhindre at endringssaken opprettes.

1. Gå til menyen i IT Service Center og klikk på **Change Management Rules (Endre administrasjonsregler)**.
2. Klikk på **New (Ny)** og velg typen regel du vil opprette.
3. Fyll ut de obligatoriske feltene for regelen. Velg **Is Active (Er aktiv)** for å aktivere regelen når du lagrer.
4. Lagre endringene dine. Betingelsene som er definert i regelen trer umiddelbart i kraft for eventuelle nye endringssaker som opprettes. Hvis du må deaktivere en regel, kan du redigere regelen for å oppheve valget av **Is Active (Er aktiv)**.

## Forespørsel

En forespørsel er en tjenesteforespørsel fra en bruker for tilgang, råd, informasjon, en standardendring eller dokumentasjon. Forespørselen er ikke knyttet til en feil i IT-infrastrukturen.

### Om forespørselssaker

**Opprettet av brukertype:** Medarbeider



**Standard saksmaler:** Installer programvare, fjern programvare, oppdater programvare

### Opprette en forespørsel

1. Klikk på fanen **Cases** (Saker) på hjemmesiden til IT-servicesenteret. Klikk på **New** (Ny).
2. Velg **Request** (type forespørsel) om saksoppfølging.
3. Klikk på **Save** (Lagre).

## Oppdater saker

Endre eier, oppfølgingstype eller eskaler saken.

### Endre sakseier

1. Åpne en sak, eller velg en eller flere saker fra en listevissning. Klikk på **Change Owner** (Endre eier).
2. Søk etter personen du vil tildele saken.
3. For å sende den nye eieren et varsel, velg **Send Notification Email** (Send e-postvarsel). Klikk på **Send**.

### Endre oppfølgingstype

Hvis saken ble opprettet med feil oppfølgingstype (for eksempel, en bruker opprettet en hendelse som faktisk er en forespørsel), kan du oppdatere den til riktig type.

1. For å oppdatere eieren av en sak, klikk på , deretter **Change Record Type** (Endre oppfølgingstype).
2. Velg den nye oppfølgingstypen og klikk **Next** (Neste).
3. Rediger saken. Avhengig av hvilken type sak du har valgt, må du kanskje oppdatere de obligatoriske feltene.

### Eskalere sak

Tilordne saken til en annen bruker eller kø.

1. Inne i saken, klikker du på **Activity (Aktivitet) > Escalation (Eskalering)**.
2. Velg **Escalated (Eskalert)** og oppgi en **Escalation Reason (Eskaleringsårsak)**.
3. Angi **Case Owner** (Sakseier).
4. Klikk på **Save** (Lagre). Når saken er eskalert, er den i **Transferred** (Overført)-status.

### Legg ved filer

1. Fra saken din, går du til fanen **Attachments (Vedlegg)**.
2. For å legge til filer, klikker du på **Upload Files (Last opp filer)** og velger dokumenter fra datamaskinen.

## Spor aktivitet

Spor aktivitet for en sak for å se eventuelle endringer i saken, kommentarer eller handlinger som har blitt utført for å løse saken.

### Vise saksaktivitet

I en sak kan du vise en strøm med oppdateringer som er gjort i **Activity (Aktivitet)**-fanen.

### Kommentere en sak

Du kan samarbeide om saken ved å legge til chattekommentarer i **Post (Publiser)**-området i fanen **Activity (Aktivitet)**. For mer informasjon om innlegg og chatter, se [Salesforce-hjelp: Publiseringsoversikt](#) og [Salesforce-hjelp: @Nevne mennesker og grupper i publiseringer og kommentarer](#).

### Følg saksoppdateringer

Klikk **+ Follow** (+ Følg) i saken for å få e-post når saken blir oppdatert.

## Spor relatert arbeid

Bruk tilknytninger til å generere en liste over hendelser, store hendelser, problemer, forespørsler, endringer eller konfigurasjonselementer som er tilknyttet en sak.

Saker kan knyttes til hverandre etter tilknytninger. Mange forskjellige hendelser kan være relatert til andre hendelser, ett enkelt problem osv.

Saker til andre saker og saker til konfigurasjonselementer, er begge mange-til-mange-relasjoner.

### Utvide omfangsdetaljer

I delen **Scope Details (Omfangsdetaljer)** for hendelser og store hendelser kan du se underordnede hendelser, berørte konfigurasjonselementer (CI) og varighet for saken. Du kan klikke på lenkene for å vise detaljene.

 Case  
**Major Incident Case**

[+ Follow](#) [Edit](#) [Change Owner](#) [Clone](#) ▼

| Case Number | Case Record Type | Service Provider | Category | Subcategory | Priority |
|-------------|------------------|------------------|----------|-------------|----------|
| 00001031    | Major Incident   | IT               |          |             | Low      |

New

In Progress

Resolved

Review & Postmort...

Closed

✓ Mark Status as Complete

▼ Scope Details

 **Scope**

Child Incidents

1

[View All](#)

Affected CIs

1

[View All](#)

Duration

00:11:43:47

**Berørte CI-er** inkluderer konfigurasjonselementer som er direkte relatert til saken.

## Legge til en oppgave

Du kan legge til oppgaver for å spore individuelle arbeidselementer forbundet med saken.

1. I saken, klikker du på **Attachments (Vedlegg)**. I delen **Open Activities (Åpne aktiviteter)** klikker du på **New Task (Ny oppgave)**.
2. Legg til detaljer om oppgaven, inkludert beskrivelse, status, personen saken er tilordnet og prioritet. Lagre endringene dine.
3. Eventuelle åpne oppgaver knyttet til en sak vises i delen **Open Activities (Åpne aktiviteter)**. Når du fullfører en oppgave, flyttes den til delen **Activity History (Aktivitetshistorikk)**.

## Legg til tilknytninger

Fra fanen **Associations (Tilknytninger)**, klikk på **Add (Legg til)** i kategorien du vil legge til en tilknytning for.

## Fjerne tilknytninger

Klikk på ned-pilen  ved siden av den tilknyttede saken, problemet, forespørselen, endringen eller ressursen, og velg **Remove (Fjern)**.

## Løse en sak

Når arbeidet for en sak er fullført, løser du saken.

Hvis du oppretter en hendelse på vegne av en sluttbruker, må du løse og avslutte billetten. Sluttbrukeren kan bare løse og lukke billetter de har åpnet.

1. Gå til delen **Resolution Information (Løsningsinformasjon)** i saken.
2. Velg en **Resolution Type (Løsningstype)** og gi detaljer om oppløsningen, og lagre endringene.
3. I statuslinjen for saken klikker du på **Resolved (Løst)** og deretter på **Mark as Current Status (Merk som gjeldende status)**.

Saker som er i **Resolved (Løst)**-tilstand flyttes automatisk til **Closed (Lukket)**-tilstanden etter sju dager. Du kan ikke redigere eller åpne en lukket sak på nytt.

## Lukke en sak og alle relaterte saker

1. Endre saken til lukket status. I statusdelen klikker du på **Closed (Lukket)** og deretter **Set as Current Status (Angi som gjeldende status)**.
2. Hvis saken har tilknyttede oppføringer, kan du gjennomgå en liste og velge å lukke sakene. Velg **Close Record(s) (Lukk oppføring(er))** og klikk på **OK**.

# Administrere konfigurasjonselementer

Vis informasjon om datamaskinen som er tilknyttet en sak.

Når en sluttbruker åpner en billett, lagres brukernavnet som en del av billetten, og den tilknyttede datamaskininformasjonen hentes. Deretter kan du, som IT-agent, få informasjon om og foreta handlinger på brukerens datamaskin direkte fra IT-servicesenterets brukergrensesnitt.

Dataene du ser om sluttbrukerens datamaskin i IT Service Center, er direkte fra konfigurasjonsstyringsdatabasen (CMDB) i Tanium. Denne funksjonen aktiveres av Tanium Client-programvaren som kjører på hvert endepunkt. Disse klientene returnerer informasjon til Tanium som en tjeneste (TaaS), inkludert datamaskinnavn og maskinvareinformasjon, gjeldende helse, programvare og ytelsesstatistikk. Denne informasjonen lagres som en ressurs i IT-servicesenteret. Hvis sluttbrukeren slår av datamaskinen, kan du se informasjonen om ressursen i sin siste kjente tilstand.

Hvis du redigerer informasjonen for en ressurs i IT-servicesenteret, vil endringene du gjør sannsynligvis bli erstattet med nye data fra Tanium neste gang dataene oppdateres. Tilsvarende, hvis du sletter en ressurs, men den fremdeles eksisterer i Tanium, vil ressurselementet bli gjenopprettet med neste dataimport.

## Vise primær CI-detaller fra en sak

Gå inn i informasjon om den tilknyttede datamaskinen som er tilknyttet saken.

1. Fra menyen i IT-servicesenteret går du til **Cases** (Saker) og klikker på en sak.
2. Utvid **Primary CI Details (Primære CI-detaller)**. Gjennomgå datamaskininformasjon, maskinvaredetaller, tilkoblingsstatus og helseinformasjon, inkludert CPU, minne og diskplass.
3. Hvis du vil oppdatere informasjonen med den nyeste statusen fra Tanium, klikker du på Oppdater  ved siden av feltet **Data Last Updated** (Data sist oppdatert).

## Vis alle ressurser

1. For å vise en liste over alle ressurser, gå til menyen IT-servicesenter og velg **Assets** (Ressurser).
2. Som standard viser listen en liste over nylig viste ressurser. For å vise en liste over alle ressurser, klikk på  og velg **All Assets** (Alle ressurser).
3. Klikk på navnet til en ressurs for å vise informasjon. Klikk på **Related** (Relatert)-fanen for å vise alle saker som er forbundet med ressursen.

# Administrere ytelse

Se helsen til en ressurs, inkludert prosessene og tjenestene som kjører på ressursen. Tving avslutning av prosesser, start eller stopp systemtjenester, eller start datamaskinen på nytt fullstendig.

Du kan bare koble direkte til et endepunkt som har en IPv4-adresse.

## Gjennomgå helsehendelser

Inne i en sak, klikker du på **Primary CI Details (Primære CI-detalljer)** og deretter fanen **Health Events (Helsehendelser)** for å gjennomgå ytelseshendelser som har forekommet for ressursen.

Følgende tabell oppsummerer hendelsestypene og standardbetingelsene som utløser hendelsene fra Tanium. Hvis du vil tilpasse disse hendelsesutløserne, konfigurerer du profiler i Tanium Performance-modulen i Tanium som en tjenesteforekomst. Se [brukerveiledning for Tanium Performance: Konfigurere profiler](#).

| Hendelsestype      | Tilknyttede regler                                                                                                                                                                                                                                                             |
|--------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| CPU                | Følgende tilstander utløser en hendelse: <ul style="list-style-type: none"><li>(Windows, Mac, Linux) CPU bruker &gt; 90 % OG Kernel-tid &gt; 40 %</li><li>(Windows) DPC-tid &gt; 20%</li><li>(Mac, Linux) Gjennomsnittlig belastning [15m] &gt; CPU-kjernetall x 0,9</li></ul> |
| Tilgjengelig minne | (Alle OS - i minst 10 minutter) <ul style="list-style-type: none"><li>Tilgjengelig minne &lt; 250 MB</li><li>Tilgjengelig minne &lt; 10%</li></ul>                                                                                                                             |
| Diskkapasitet      | (Alle OS) <ul style="list-style-type: none"><li>Diskkapasitet &lt; 500 MB</li><li>Diskkapasitet &lt; 10%</li></ul>                                                                                                                                                             |
| Diskventetid       | (Alle OS - i minst 10 minutter) <ul style="list-style-type: none"><li>Leseventetid &lt; 250 ms</li><li>Skriveventetid &lt; 10%</li></ul>                                                                                                                                       |
| Programkrasj       | (Windows) Det oppstår et eventuelt programkrasj                                                                                                                                                                                                                                |
| Systemkrasj        | (Windows) Systemkrasj inntreffer                                                                                                                                                                                                                                               |

## Start operativsystemet på nytt

Hvis det kreves en omstart av operativsystemet for å løse saken, kan du starte omstarten fra IT-servicesenteret.

1. I saken, klikker du på fanen **Primary CI Details (Primære CI-detalljer)** og deretter **Activity (Aktivitet)**.
2. Hvis du vil starte datamaskinens operativsystem på nytt, klikker du på **Restart Asset (Start ressurs på nytt)**.

## Avslutte prosesser

Hvis en prosess bruker for mye CPU eller minne, kan du vurdere å avslutte prosessen for å løse ytelsesproblemer.

Start en testprosess på endepunktet for å teste funksjonaliteten ved å stoppe en prosess.

1. I saken, klikker du på fanen **Primary CI Details (Primære CI-detalljer)** og deretter **Activity (Aktivitet)**. Gjennomgå listen over aktive prosesser.
2. Sorter den aktive prosesslisten ved å klikke på **CPU-** eller **Memory (Minne)**-kolonnen.
3. Stopp individuelle prosesser. For å be prosessen eller tjenesten om å stoppe, klikk ☐ på raden og velg **Terminate Process (Avslutt prosess)**. Velg **Force Terminate Process (Fremtving avslutning av prosess)** for å tvinge prosessen til å stoppe.

## Administrer systemtjenester

Du kan starte, stoppe eller starte systemtjenestene på nytt for å løse problemer.

1. I saken, klikker du på fanen **Primary CI Details (Primære CI-detalljer)** og deretter **Activity (Aktivitet)**. Gjennomgå listen over systemtjenester.
2. Stopp, start på nytt eller start tjenester. Klikk ☐ i raden og velg handlingen på tjenesten du vil utføre.

# Distribuere programvare

Du kan sjekke programvaren som finnes på datamaskinen - er den utdatert, må den oppdateres eller fjernes? Med noen få klikk kan du distribuere handlinger som installerer, oppdaterer eller avinstallerer programvare.

## Administrere utdatert programvare

Sjekk ressursen for programvare som må oppdateres, og distribuer programvareoppdateringer.

1. Inne i saken, klikker du på **Primary CI Details (Primære CI-detalljer)**-fanen, og deretter **Software (Programvare)**.
2. Klikk på **Manage Out of Date Software** (Administrere utdatert programvare), og se gjennom listen over tilgjengelige programvareoppdateringer. Velg oppdateringstitlene du vil installere. Klikk **Next** (Neste).
3. Velg om du vil starte endepunktet på nytt etter at du har kjørt oppdateringen, og klikk på **Deploy**. (Distribuer).
4. Klikk på **Feed** (Strøm)-fanen i saken for å gjennomgå listen over aktiviteter for utplasseringen.

## Installere ny programvare

Installere ny programvare på ressursen.

1. Inne i saken, klikker du på **Primary CI Details (Primære CI-detalljer)** og deretter **Software (Programvare)**.
2. Klikk på **Install New Software** (Installer ny programvare) og gjennomgå listen over tilgjengelig programvare fra Tanium-applikasjonskatalogen. Velg programvaretitlene du vil installere. Klikk **Next** (Neste).
3. Velg om du vil starte endepunktet på nytt etter at du har kjørt oppdateringen, og klikk på **Deploy** (Distribuer).
4. Klikk på **Feed** (Strøm)-fanen i saken for å gjennomgå listen over aktiviteter for utplasseringen.

## Fjerne programvare

Avinstallere programvare fra ressursen.

1. Inne i saken, klikker du på **Primary CI Details (Primære CI-detalljer)**-fanen, og deretter **Software (Programvare)**.
2. Klikk på **Remove Software** (Fjerne programvare) og gjennomgå listen over tilgjengelige programvarer som kan fjernes fra endepunktet. Velg programvaretitlene du vil fjerne. Klikk **Next** (Neste).
3. Velg om du vil starte endepunktet på nytt etter at du har kjørt oppdateringen, og klikk på **Deploy** (Distribuer).
4. Klikk på **Feed** (Strøm)-fanen i saken for å gjennomgå listen over aktiviteter for utplasseringen.

# Automatisere IT-servicesenter med arbeidsflyter

Bruk arbeidsflyter til å automatisere spesifikke IT-oppgaver, for eksempel distribusjon av pakker eller programvare, basert på et sett av betingelser.

## Standardflyter

Følgende flyter er inkludert som standard med IT-servicesenter. Hvis du vil redigere flytene fra Setup (Oppsett), legger du inn  i hurtigsøk-boksen og velger **Flows** (Flyter).

### ITSC - automatisk lukking av saker

En utløst handling kl. 12.00 stenger alle hendelser og forespørsler som ble løst de siste syv dagene.

### ITSC - saksvarsler

En utløst handling når en status endres i en problemsak som sender en e-post for å varsle brukere om tilknyttede hendelser.

### ITSC - sakseier endret

En utløst handling når en hendelse eller forespørsel om sakspost lagres. Hvis eieren av saken er endret, angir handlingen statusen for saken som **Transferred** (Overført).

### ITSC - endringsgodkjenning

En utløst handling som kjører etter at en endringssakspost er lagret og sendt til godkjenning.

### ITSC - angi sak som kjent feil

En utløst handling når en kjent feil opprettes som endrer status for problemet til **Known Problem (Kjent problem)**.

### ITSC - del kommentarer

En utløst handling når en hendelsesstatus endres til løst som kopierer kommentarer fra den løste hendelsen til tilknyttede hendelser.

## Flyt-handlinger

Du kan opprette flyter med følgende flythandlinger når IT Service Center (IT-servicesenter) er installert:

### Kopiere gjeldende feed til tilknyttede saker

Kopierer chatterfeed-kommentarer til tilknyttede saker.



### Finn primærressurs etter bruker

Returnerer en liste over ressurser og grunnleggende informasjon som viser den spesifiserte e-postadressen som primærbruker.

### Distribuer pakke

Distribuer en Tanium-pakke til en ressur. Denne pakken inneholder vanligvis et skript og et sett med filer som kjører på ressursen som en Tanium-handling.

### Administrere programvaredistribusjoner

Installere, oppdatere eller fjerne programvarepakker på en spesifisert ressur.

### Søke informasjon om ressur

Returnerer feltverdier for den valgte ressursen.

### Finn gjeldende programvare

Fastslå programvareoppdateringene som er tilgjengelige for et valgt sett med ressurser.

### Send e-post til tilknyttede sakseiere

Send e-post til eiere av tilknyttede saker.

## Opprette en flyt i IT-servicesenter

1. Fra Setup (Oppsett) går du til **Process Automation > Flows > New Flow** (Prosessautomasjon > Flyter > Ny flyt).
2. Velg utløsertypen du vil bruke for din flyt. For testingsformål velger du **Autolaunched Flow (No Trigger)** (Autostanset flyt (ingen trigger)).
3. Dra en handling til flyten din. Klikk på **IT Service Center** (IT-servicesenteret) for å vise de tilgjengelige handlingene.

## Mer informasjon

[Automatiser forretningsprosessene: Flyter](#)

# Maksimer målingene for IT-servicesentre

Følgende tabell lister opp medvirkende faktorer til hvorfor målingene kanskje ikke oppfyller målene dine, og korrigerende tiltak du kan utføre.

## Gjennomsnittlig tid til løsning (Mean Time to Resolve - MTTR)

Gjennomsnittlig tid til løsning etter sakseier er inkludert som en rapport i IT Service Center. I menyen IT-servicesenter klikker du på **Reports > ITSC - Mean Time to Resolution** (Rapporter > ITSC - Gjennomsnittlig tid til løsning).

| Medvirkende faktor                 | Korrigerende tiltak                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Alvorlighetsgrad ikke fanget       | <ul style="list-style-type: none"><li>Registrer alvorlighetsgrad og vurder alle billetter samlet for det mest komplette bildet av programmets suksess.</li><li>Sorter MTTR etter alvorlighetsgrad for å få mer spesifikk innsikt i hvordan ITSM-programmet fungerer.</li></ul>                                                                                                                                                                                      |
| Ingen prosess for kritisk hendelse | <p>En kritisk hendelse påvirker viktige anlegg eller infrastruktur som har virkninger på tvers av en organisasjon.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>Flagg kritiske hendelser i IT-servicesenteret og spor kritiske hendelser som en egen måling. Hvis du ikke sporer kritiske hendelser som en separat måling, telles de i de samme grupperingene som andre hendelser som, selv om de kan påvirke, ikke påvirker organisasjonen i en samme grad.</li></ul> |
| Uklar måljustering                 | <p>Å sette klare mål, som forstås av alle viktige IT-interessenter, vil bidra til å skape en felles følelse av formål. Strategisk planlegging er viktig for suksessen til et ITSM-program fordi det gir deg hvorfor bak hvordan. Hvis en organisasjon ønsker å administrere MTTR, er det viktig å forstå hvorfor dette er et viktig mål og hvordan det vil gagne organisasjonen.</p>                                                                                |
| Eierstrukturen uklar               | <ul style="list-style-type: none"><li>Lag et RACI-diagram.</li><li>Etabler tydelig kommunikasjon om hvilke interessenter som er ansvarlige for å spore og redusere MTTR.</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

## SLA samsvarsrate

| Medvirkende faktor | Korrigerende tiltak                                                                                                                                                                                                                                                                |
|--------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Ingen SLA-er       | <ul style="list-style-type: none"><li>Sett formelle målsetninger på servicenivå (SLO-er) mellom IT og forretningsinteressenter.</li><li>Måle samsvar med SLO-er.</li><li>Destiller SLO-er til SLA som det kan oppnås enighet om av både IT- og forretningsinteressenter.</li></ul> |

| Medvirkende faktor                | Korrigerende tiltak                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-----------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| SLA-er for brede                  | <p>Brede SLA-er kan skape et skjevt bilde av ITSM -programmets suksess.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Angi SLA-er for å vurdere alvorlighetsgrad, innvirkning og type arbeid som utføres.</li> <li>• Tilpass SLA-er for individuelle team basert på prosessvariasjoner og organisatoriske behov, for mer detaljert rapportering og tilpasning av mål til ansattes opplevelse.</li> </ul>                                                                               |
| SLA-er ikke håndhevet/håndhevbare | <p>Uten mekanisme for å bestemme samsvar og rette opp manglende overholdelse, kan SLA-samsvarsrate bli en beregning som ikke driver endring eller forbedring.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Etabler periodiske SLA-gjennomganger med alle sentrale interessenter. Diskuter samsvar med gjeldende krav og løpende krav og mål.</li> <li>• Gjennomgå, revider og avgrens metrikk for å bekrefte at mål er oppnåelige og gjenspeiler ITSMs nåværende tilstand.</li> </ul> |

## Billetter automatisk løst

| Medvirkende faktor                              | Korrigerende tiltak                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Uklar ansvarsfordeling                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Etabler en avtalt RACI -oversikt og passende opplæring for å sikre at de riktige tiltakene blir iverksatt av de riktige gruppene. Servicedesk og individuelle løserteam kan tilordnes ulike handlinger som skal utføres på endepunkter. Se <a href="#">RACI-diagram på side 11</a>.</li> </ul> |
| Risiko sett ved å utføre automatiske handlinger | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Loggendringer gjort på endepunkter i hendelsesbilletter.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                            |
| Mangel på robust endringsledelse                | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Begynn å jobbe med en endringsprosess for å unngå at endringer blir gjort uten logging.</li> </ul>                                                                                                                                                                                             |
| Revisjonskrav                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fastslå revisjonskrav og bygg arbeidsflyter for IT-servicesenter rundt innhenting av riktig informasjon.</li> </ul>                                                                                                                                                                            |

## Handlinger tatt fra sak

| Medvirkende faktor     | Korrigerende tiltak                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Uklar ansvarsfordeling | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Etabler en avtalt RACI -oversikt og passende opplæring for å sikre at de riktige tiltakene blir iverksatt av de riktige gruppene. Servicedesk og individuelle løserteam kan tilordnes ulike handlinger som skal utføres på endepunkter. Se <a href="#">RACI-diagram på side 11</a>.</li> </ul> |

| Medvirkende faktor                | Korrigerende tiltak                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-----------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Bekymring for negativ innvirkning | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bygg bekreftelsestrinn inn i arbeidsflyten for å bekrefte at den valgte handlingen ikke forårsaker negativ innvirkning på endepunkter.</li> <li>• Bruk Taniums kapasitet til å rulle tilbake endringer som ender opp med å ha negativ innvirkning. Endringer loggføres og evalueres, noe som minimerer risiko og gir en mekanisme for å rulle tilbake om nødvendig.</li> </ul> |
| Mangel på robust endringsledelse  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Loggendringer gjort på endepunkter i hendelsesbilletter.</li> <li>• Begynn å jobbe med en endringsprosess for å unngå at endringer blir gjort uten logging.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                         |
| Ingen CMDB/ressursdatabase        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Opprett støtteforespørsler som identifiserer berørte endepunkter og tiltak for å bevare informasjon i fravær av en CMDB eller -ressursdatabase.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                     |
| Revisjonskrav                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fastslå revisjonskrav og bygg arbeidsflyter for IT-servicesenter rundt innhenting av riktig informasjon.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                            |

# IT Service Center Järjestelmänvalvojan opas

Versio 1.17.0

syyskuuta 03, 2021

Tämän asiakirjan tietoja saatetaan muuttaa ilman erillistä ilmoitusta. Sen lisäksi tässä asiakirjassa annetut tiedot annetaan "sellaisinaan". Tietojen katsotaan olevan paikkansapitäviä, mutta niistä ei anneta nimenomaisia tai hiljaisia takuita, lukuun ottamatta Taniumin asiakkaiden myyntiehdossa selitettyjä takuita. Ellei toisin mainita, Tanium ei ole korvausvastuussa eikä Tanium tai sen alihankkija ole missään olosuhteissa vastuussa epäsuorista, erityisistä, välillisistä tai oheisvahingonkorvauksista, mukaan lukien rajoituksetta menetetty liikevoitto tai tappiot tai vahingonkorvaukset, jotka aiheutuvat tämän asiakirjan käytöstä tai sen käytön mahdottomuudesta, vaikka Tanium Inc:lle olisi ilmoitettu tällaisten vahinkojen mahdollisuudesta.

Tässä asiakirjassa käytettyjä IP-osoitteita ei ole tarkoitettu todellisiksi osoitteiksi. Kaikki esimerkit, komentonäytön tulokset, verkon topologiakaaviot ja muut tässä asiakirjassa olevat kuvat ovat mukana vain havainnollistamiseen. Mahdollinen todellisten IP-osoitteiden käyttö havainnollistavassa sisällössä on tahatonta ja sattumaa.

Uusimmat Tanium-tuoteasiakirjat löytyvät osoitteesta <https://docs.tanium.com>.

Nämä asiakirjat saattavat sisältää pääsyn kolmansien osapuolten tarjoamiin sisältöihin, tuotteisiin (mukaan lukien laiteohjelmistot ja ohjelmistot) ja palveluihin tai niitä koskeviin tietoihin, jäljempänä 'kolmansien osapuolten tuotteet'. Tanium Inc. ja sen tytäryhtiöt eivät ole tällaisiin kolmansien osapuolten tuotteisiin liittyen (i) vastuussa tällaisista tuotteista ja nimenomaisesti kieltäytyvät kaikista kyseisiä kolmansien osapuolten tuotteita koskevista takuista ja korvausvastuista tai (ii) vastuussa tällaisten kolmansien osapuolten tuotteiden käytöstä aiheutuvista menetyksistä, kuluista tai vahingonkorvauksista, ellei toisin nimenomaisesti ilmoiteta sovellettavassa asiakkaan ja Taniumin välisessä sopimuksessa.

Sen lisäksi tässä aineistossa ei vaadita tai suunnitella kolmannen osapuolen tuotteiden käyttöä tai niiden yhdistämistä Tanium-tuotteisiin, eivätkä Tanium tai sen osakkuusyritykset ole vastuussa tällaisten yhdistelmien aiheuttamista immateriaalioikeuksien loukkauksista. On asiakkaan eikä Taniumin vastuulla on selvittää, onko kolmansien osapuolten tuotteiden yhdistäminen Tanium-tuotteisiin asianmukaista ja ettei sellainen aiheuta kolmansien osapuolten immateriaalioikeuksien loukkauksia.

Tanium pyrkii korkeimpiin mahdollisiin helppokäyttöisyyden standardeihin, jotta vuorovaikutus Tanium-ohjelmiston kanssa olisi intuitiivisempaa ja jotta se nopeuttaisi menestyksen saavuttamista. Erinomaisten helppokäyttöisyyden standardien takaamiseksi Tanium noudattaa Yhdysvaltain liittovaltion määräyksiä - erityisesti vuoden 1998 kuntoutuslain pykälää 508. Tanium on järjestänyt tuotekehityksen aikana ulkopuolisten tahojen suorittamia helppokäyttöisyysarviointeja jo useita vuosia. Viimeisin kattava tarkastus WCAG 2.1- / VPAT 2.3 -standardien noudattamisesta tehtiin syyskuussa 2019 kaikille tärkeimmille tuotemoduuleille. Kaikki asiakkaat tai mahdolliset asiakkaat voivat saada Taniumilta moduulikohtaisia VPAT-raportteja osana suurempia ratkaisusuunnitteluprosesseja.

Uusia tuotteita ja ominaisuuksia kehitetään jatkuvasti, ja Tanium suorittaa testejä helppokäyttöisyyttä koskevan ohjeistuksen mahdollisesti puutteellisen noudattamisen havaitsemiseksi. Tanium pyrkii kaikin keinoin tekemään parhaansa, jotta mahdolliset puutteet korjataan nopeasti mahdollisuuksien puitteissa, ottaen huomioon ongelman vakavuuden sekä muutosten laajuuden. Nämä tavoitteet otetaan huomioon Taniumin nykyisillä resursseilla toteutettujen ominaisuuksien ja versioiden toimitusaikataulussa.

Tanium ottaa mielellään vastaan asiakkaiden ehdotuksia ratkaisujen tekemisestä helppokäyttöisiksi asiakkaiden omien Tanium-moduulien ja avustavan teknologian vaatimusten perusteella. Helppokäyttöisyysvaatimukset ovat tärkeitä Tanium-asiakasyhteisölle, ja Tanium pyrkii priorisoimaan näitä vaatimustenmukaisuuspyrkimyksiä osana yleistä, tuotteita koskevaa etenemissuunnitelmaa. Tanium ylläpitää avoimuutta yhtiön edistymisen ja virstanpylväiden suhteen ja pitää kaikkea tähän työhön liittyviä lisäkysymyksiä tai keskustelua tervetulleena. Lisätiedusteluita voi tehdä ottamalla yhteyttä omaan myyntiedustajaan, lähettämällä sähköpostia Tanium-tukeen osoitteeseen [support@tanium.com](mailto:support@tanium.com) tai lähettämällä sähköpostia osoitteeseen [accessibility@tanium.com](mailto:accessibility@tanium.com).

*Tanium on Tanium, Inc:n tavaramerkki Yhdysvalloissa ja muissa maissa. Edellä mainitut kolmansien osapuolen tavaramerkit ovat omistajiensa omaisuutta.*

*© 2021 Tanium Inc. Kaikki oikeudet pidätetään.*

# Sisällysluettelo

---

|                                                                                    |           |
|------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>Tietoja tästä aineistosta</b>                                                   | <b>9</b>  |
| <b>IT Service Center tiivistetysti</b>                                             | <b>10</b> |
| Tapausten hallinnointia ja toimenpiteisiin ryhtymistä                              | 10        |
| Reaaliaikaisten resurssitietojen hallinnointi konfiguraation hallintatietokannassa | 10        |
| Konfigurointikohteet                                                               | 10        |
| Konfigurointikohteiden luokat                                                      | 11        |
| Tanium as a Service                                                                | 11        |
| Work.com lyhyesti                                                                  | 11        |
| Tietoa Employee Workspace -tuotteesta                                              | 11        |
| Lisätietoja                                                                        | 11        |
| Tietoa Employee Concierge -tuotteesta                                              | 12        |
| Lisätietoja                                                                        | 12        |
| Tuetut kielet                                                                      | 12        |
| <b>IT Service Center -alustan kanssa onnistuminen</b>                              | <b>13</b> |
| Vaihe 1: Organisaatiollisen tehokkuuden saavuttaminen                              | 13        |
| Vaihe 2: Konfiguroi Tanium as a Service -palvelun tunnistuspalvelu                 | 14        |
| Vaihe 3: TaaS-alustan asetusten konfigurointi                                      | 14        |
| Vaihe 4: Asiakasohjelman tietoturvapoikkeuksien konfigurointi                      | 14        |
| Vaihe 5: Tanium Client -asiakasohjelman käyttöönotto                               | 14        |
| Vaihe 6: Käyttäjäryhmän konfigurointi Taniumissa                                   | 14        |
| Vaihe 7: IT Service Center -alustan asentaminen                                    | 14        |
| Vaihe 8: IT Service Center -alustan yhdistäminen Tanium as a Service -palveluun    | 15        |
| Vaihe 9: Käyttäjien ja lupien konfigurointi Salesforcea                            | 15        |
| Vaihe 10: Salesforce-konfigurointien päivitys                                      | 15        |
| Vaihe 11: IT Service Center -alustan hallinnointi                                  | 15        |
| <b>Taniumin konfigurointi IT Service Center -alustaa varten</b>                    | <b>16</b> |
| Edellytykset                                                                       | 16        |

---



---

|                                                                                              |           |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| SAML-tunnistuspalvelun konfigurointi Tanium as a Service -palveluun .....                    | 16        |
| Lisätietoja .....                                                                            | 16        |
| Alustan asetusten konfigurointi TaaS-palvelussa .....                                        | 16        |
| Asiakasohjelman tietoturvapoikkeuksien konfigurointi .....                                   | 17        |
| Tanium Client -asiakasohjelman käyttöönotto .....                                            | 17        |
| Lisätietoja .....                                                                            | 18        |
| IT Service Center -käyttäjäryhmän määrittäminen .....                                        | 18        |
| Lisätietoja .....                                                                            | 18        |
| Tanium-lupien konfigurointi .....                                                            | 18        |
| Kehitys- ja laadunvarmistusilmentymien konfigurointi IT Service Center -alustaa varten ..... | 19        |
| <b>IT Service Center -alustan asentaminen .....</b>                                          | <b>20</b> |
| Vaaditut versiot .....                                                                       | 20        |
| Käyttäjien luvat .....                                                                       | 20        |
| Ennen aloitusta .....                                                                        | 20        |
| IT Service Center -paketin asennus .....                                                     | 21        |
| IT Service Center -alustan asennuksen ja automaattisen konfiguroinnin tarkistus .....        | 23        |
| <b>IT Service Center -alustan version päivittäminen .....</b>                                | <b>25</b> |
| Ennen aloitusta .....                                                                        | 25        |
| IT Service Center -alustan asentaminen .....                                                 | 25        |
| Tanium as a Service (TaaS) -palvelun version päivittäminen .....                             | 25        |
| Päivitys versioiden 1.6-1.17 konfiguraatioihin .....                                         | 25        |
| Tapauspyynnön tapaussivuasattelun päivitys .....                                             | 25        |
| Muutostapausasattelun päivitys .....                                                         | 26        |
| Ongelmatapauksen sivuasattelun päivitys .....                                                | 26        |
| Status_Closed-vahvistussäännön poisto käytöstä .....                                         | 27        |
| Muutos-tapaustilan päivitys .....                                                            | 27        |
| Käyttäjien lupien tarkistus ja määräys .....                                                 | 27        |
| <b>Yhteyden luonti "Tanium as a Service" -ratkaisuun .....</b>                               | <b>28</b> |
| TaaS-palvelun lisääminen etäservustona .....                                                 | 28        |
| Yhdistäminen TaaS:iin Salesforcesta .....                                                    | 28        |

---

---

|                                                                                                              |           |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| Palvelun käyttäjän todentaminen .....                                                                        | 28        |
| Senhetkisen käyttäjän todentaminen .....                                                                     | 29        |
| Tanium-datan synkronoinnin konfigurointi .....                                                               | 29        |
| Konfiguraation hallintatietokannan datasyntkronoinnin konfigurointi .....                                    | 30        |
| <b>Salesforcen konfigurointi IT Service Center -alustaa varten .....</b>                                     | <b>31</b> |
| IT Service Center -lupien määrääminen .....                                                                  | 31        |
| Esittelyssä IT Service Center -henkilöt .....                                                                | 31        |
| IT Service Center -käyttäjien lisääminen .....                                                               | 32        |
| Oletusprofiilien päivitys .....                                                                              | 32        |
| Lupajoukkojen päivitys .....                                                                                 | 32        |
| Käyttäjäoikeuksien luonti ja määrittäminen Salesforcessa .....                                               | 32        |
| IT Service Center -lupajoukot .....                                                                          | 37        |
| IT Service Centerin -lupajoukkoryhmät .....                                                                  | 37        |
| IT Service Center -käyttäjä .....                                                                            | 38        |
| IT Service Center -pääkäyttäjä .....                                                                         | 38        |
| IT Service Center -konfigurointipäällikkö .....                                                              | 38        |
| Salesforce-konfigurointien päivitys .....                                                                    | 38        |
| Tallennustyyppien määrääminen tapausten Lightning-kirjaussivuille .....                                      | 38        |
| Tapauksen Lightning-kirjaussivujen muokkaus mukautettujen konfigurointikohteiden tietojen lisäämiseksi ..... | 39        |
| Pikatoimintojen lisääminen tapaussivuille tiedossa olevien virheiden ja palvelutietämyksen luomiseksi .....  | 40        |
| Painikkeiden lisääminen tapaussivuille tiedossa olevien virheiden ja palvelutietämyksen luomiseksi .....     | 40        |
| Resurssisivun asettelun mukauttaminen .....                                                                  | 41        |
| Painikkeiden poistaminen resurssisivun asettelusta .....                                                     | 41        |
| Uuden konfigurointikohteen painikkeen lisääminen resurssiluettelon tarkastelusivulle .....                   | 41        |
| Uuden konfigurointikohdepainikkeen lisääminen resurssihaun asetteluun .....                                  | 42        |
| Tapauksen tukipyynnön luokan luonti työntekijöiden Concierge-palvelulle .....                                | 42        |
| Tukipyynnöluokan valintalistan arvojen lisääminen .....                                                      | 42        |
| Pikatoiminnon lisäys yhteydenotto-objektiin .....                                                            | 42        |
| Mukautettu metatietojen tyyppi tapahtuman tukipyynnön kategorialle .....                                     | 43        |
| Sähköpostin asetukset automaattista tukipyyntöjen luontia varten .....                                       | 43        |

---

|                                                                                                    |           |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| Mukautetun Apex-luokan asettaminen .....                                                           | 43        |
| Sähköpostipalvelun luonti .....                                                                    | 44        |
| Sähköpostiosoitteen asetukset .....                                                                | 44        |
| Lisätietoja .....                                                                                  | 44        |
| Julkaisutyönkulkujen luominen tiedossa oleville virheille ja palvelutietämykselle .....            | 44        |
| (Valinnainen) Välitavoitteiden, jonojen, määrittämissääntöjen ja hyväksymisten mukauttaminen ..... | 45        |
| <b>IT Service Center -alustan järjestelmänvalvonta .....</b>                                       | <b>46</b> |
| Tietotekniikkaedustajan koontinäytön tarkastelu ja mukautus .....                                  | 46        |
| Tietotekniikkaedustajan koontinäytön tarkastelu .....                                              | 46        |
| Tietotekniikkaedustajan koontinäytön mukautus .....                                                | 46        |
| Muutoksenhallinnan asetusten päivitys .....                                                        | 46        |
| Käyttäjien luvat .....                                                                             | 47        |
| Muutoskalenterin mukautus .....                                                                    | 47        |
| Riskipisteytysten mukautus .....                                                                   | 47        |
| Konfiguraation hallintatietokannan konfigurointikohteiden hallinta .....                           | 49        |
| Käyttäjien luvat .....                                                                             | 49        |
| Konfigurointikohteiden tarkastelu .....                                                            | 49        |
| Konfigurointikohteiden luokkien tarkastelu .....                                                   | 49        |
| Mukautettujen konfigurointikohteiden luominen .....                                                | 49        |
| (Valinnainen) Tapausmallipohjien muokkaus .....                                                    | 50        |
| Vakiomallipohjien mukauttaminen .....                                                              | 50        |
| Mukautettujen tapausmallipohjien luominen .....                                                    | 50        |
| Oletusmallipohjien asettaminen .....                                                               | 51        |
| (Valinnainen) Liitosten konfigurointi .....                                                        | 51        |
| IT Service Center -alustan automatisointi tehtäväkuluilla .....                                    | 51        |
| Oletustehtäväkulut .....                                                                           | 51        |
| Tehtäväkulun toiminnot .....                                                                       | 52        |
| IT Service Center -alustan tehtäväkulun luonti .....                                               | 53        |
| Lisätietoja .....                                                                                  | 53        |
| Lokiviestien tarkastelu .....                                                                      | 53        |

---

|                                           |           |
|-------------------------------------------|-----------|
| Lokiin kirjaamisen konfigurointi .....    | 53        |
| Tapausten toimenpiteiden tarkastelu ..... | 53        |
| Lokikirjausten tarkastelu .....           | 54        |
| Esimerkki .....                           | 54        |
| <b>Viite: Tapausten asettelut .....</b>   | <b>55</b> |
| Incident (Tapahtuma) .....                | 55        |
| Merkittävä tapahtuma .....                | 56        |
| Muutos .....                              | 57        |
| Ongelma .....                             | 58        |

# Tietoja tästä aineistosta

Tämä asiakirja on versiolle 1.17.0.

Kaikki IT Service Center -alustan järjestelmänvalvojan ja käyttäjän oppaat voidaan ladata [IT Service Center -aineistosta](#).

# IT Service Center tiivistetysti

IT Service Center -alustan avulla voidaan virtaviivaistaa tietotekniikkaan liittyviä tukitoimintoja yhdistämällä tietotekniikkaan liittyvät tukipyynnöt ja tehtävät yhteen paikkaan.

Saatavilla seuraavissa: Lightning Experience

Saatavilla seuraavissa: **Enterprise**- ja **Unlimited**-versiot

IT Service Center on saatavana lisälisenssinä.

## Tapausten hallinnointia ja toimenpiteisiin ryhtymistä

Ottamalla käyttöön yhteisiä toimenpiteitä tietotekniikkaedustajat voivat ratkaista tukipyynnöjä nopeammin IT Service Center -alustalta poistumatta. Tällaisia toimenpiteitä ovat:

- Toimintatehotapahtumien tarkastelu
- Prosessien lopettaminen
- Järjestelmäpalveluiden käynnistäminen tai pysäyttäminen
- Tietokoneen käynnistäminen uudelleen
- Ohjelmistojen asentaminen, päivittäminen tai poistaminen

Jos käyttäjä esimerkiksi avaa ohjelmistopäivitystä edellyttävän tukipyynnön, tietotekniikkaedustaja voi ottaa päivityksen käyttöön käyttäjän resurssissa muutamalla, suoraan IT Service Center -alustalla tehdyllä napsautuksella. Edustajat voivat myös suorittaa käyttöönoton niin, että se siirtää saman ohjelmistopäivityksen muihinkin resursseihin vähentäen mahdollisuutta, että muut käyttäjät avaavat samaa ongelmaa koskevia tukipyynnöjä.

## Reaaliaikaisten resurssitietojen hallinnointi konfiguraation hallintatietokannassa

Käytä konfiguraation hallintatietokannan integrointia Taniumista IT Service Center -alustaan tietotekniikkapalveluihin liittyvien reaaliaikaisten konfigurointikohteiden tai -komponenttien hallintaan ja tallentamiseen. Konfigurointikohteet ovat komponentteja, joita on hallittava tietotekniikkapalvelun toimittamiseksi. Määrittelemällä keskitetyn tietolähteen konfigurointikohteille tietotekniikkaedustajat ja konfigurointipäälliköt voivat parantaa palvelun hallintaa, vähentää muutoksenhallintaan kuluva aikaa sekä parantaa tarkastuksia, tietoturvaa ja vaatimustenmukaisuutta.

### Konfigurointikohteet

Konfigurointikohde liittyy johonkin resurssiin, sitä hallinnoi tietotekniikkatiimi ja sitä käytetään tietotekniikkapalveluissa.

Konfigurointikohde voi olla Taniumin hallinnoima konfigurointikohde tai mukautettu Tanium-konfigurointikohde. Taniumin hallinnoimat konfigurointikohteet ovat resursseja, johon Tanium Client on asennettu. Taniumin hallinnoimia konfigurointikohteita koskevat tiedot ovat peräisin Taniumin konfiguraation hallintatietokannan palvelusta. Salesforcea voidaan luoda mukautettuja Tanium-konfigurointikohteita sellaisille ylimääräisille konfigurointikohteille, joita ei löydy Taniumista, ja ne synkronoidaan konfiguraation hallintatietokantaan säännöllisesti.

## Konfigurointikohteiden luokat

Konfigurointikohteen luokka on ennalta määritetty Taniumista peräisin oleva konfigurointikohteen luokitus, esimerkiksi laitteen tyyppi (kannettava tietokone, palvelin).

## Tanium as a Service

Mahdollisuus suorittaa toimenpiteitä loppukäyttäjien tietokoneilla toteutuu IT Service Center -alustan ja Tanium as a Service (TaaS) -palvelun välisen yhteyden ansiosta.

Tanium-alusta varmistaa päätelaitteiden näkyvyyden ja hallinnan. Taniumissa päätelaite on mikä tahansa tietokone tai palvelin, johon voidaan asentaa ja jossa voidaan suorittaa Tanium Client -palvelu. Vastauksena vakio- tai varta vasten tehtyihin kyselyihin Tanium pystyy etsimään ja tuoda esiin muutamassa sekunnissa sekä staattisia että dynaamisia, päätelaitteeseen liittyviä reaaliaikaisia tietoja. Päätelaitteista saatujen tietojen lisäksi voidaan myös ottaa käyttöön toimenpiteitä oman käyttöympäristön hallinnoimiseksi ja suojaamiseksi.

IT Service Center -alustan toiminnan suorittavat TaaS-palveluun tehtävät API-kutsut. Tämä sisältää Tanium™ Discover-, Tanium™ Deploy- ja Tanium™ Performance -moduulit. Määrätyt Tanium-päätelaitteita koskevat tiedot tallennetaan Salesforceen resurssiobjekteina. Tietoja Taniumin hallinnoimista päätelaitteista Salesforcea voidaan nähdä tarkastelemalla niitä resursseina.

## Work.com lyhyesti

IT Service Center on osa Work.comin ratkaisuvälikoimaa. Work.com on täydellinen henkilöstön työskentelykokemusalusta maailmaan, jossa työskennellään missä tahansa. Work.com on rakennettu Salesforce-alustalle, ja tekee mahdolliseksi työntekijöiden menestystä missä tahansa he sitten työskentelevätkin.

Ostettaessa IT Service Center -alusta asiakas saa myös Employee Workspace- ja Employee Concierge -sovellukset. Näillä tuotteilla työntekijät voivat avata tapauksia, jotka lähetetään IT Service Center -edustajille.

## Tietoa Employee Workspace -tuotteesta

Employee Workspace -tuotteella henkilöstö saa integroidun käyttökokemuksen ja se mahdollistaa työntekijöiden tuottavuuden ja yhteistyön. Employee Workspace antaa keskitetyn hubin työkaluille ja resursseille, joita henkilöstö tarvitsee voidakseen työskennellä mistä paikasta käsin tahansa.

### LISÄTIETOJA

[Work.com-asiakirjat: Employee Workspace](#)

## Tietoa Employee Concierge -tuotteesta

Employee Concierge on Employee Workspace -tuotteen laajennus, joka sisältää haettavissa olevan tietämuskannan ja tukipyyntöjärjestelmän, jotta työntekijät voivat löytää ratkaisuja ja saada tukea silloin, kun he sitä tarvitsevat.

### LISÄTIETOJA

[Work.com-asiakirjat: Employee Concierge](#)

## Tuetut kielet

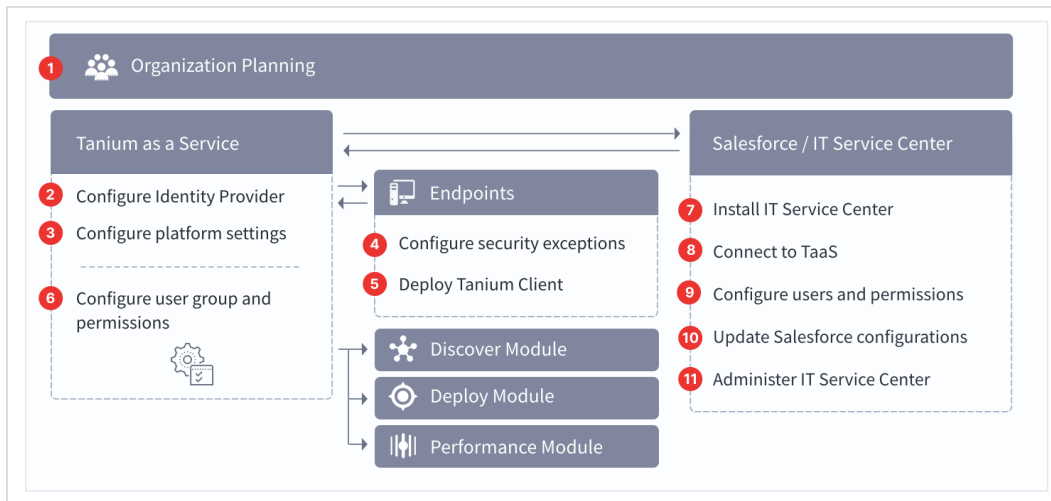
IT Service Center -alustan rajapinta on käännetty seuraaville kielille:

- kiina - yksinkertaistettu: zh\_CN
- kiina - perinteinen: zh\_TW
- hollanti: nl
- ranska: fr
- saksa: de
- italia: se
- japani: ja
- korea: ko
- portugali (Brasilia): pt\_BR
- espanja: es



# IT Service Center -alustan kanssa onnistuminen

Näitä parhaita käytänteitä noudattamalla IT Service Center -alustasta saadaan irti paras mahdollinen hyöty ja menestys. Nämä vaiheet ovat linjassa tärkeimpien vertailumittareiden kanssa: keskimääräinen korjausaika, palvelutasosopimusten noudattamisen aste, automaattisesti ratkaistut tukipyyntö ja tukipyyntöjen pohjalta suoritettut toimenpiteet.



## Vaihe 1: Organisaatiollisen tehokkuuden saavuttaminen

Suorittamalla keskeisiä organisaation hallintotoimenpiteitä IT Service Center -alustasta saadun hyöty voidaan maksimoida. Lisätietoja kustakin tehtävästä löytyy [IT Service Center -käyttöoppaasta](#).

- ☐ Kehittää erityinen muutoksenhallinnan prosessi.
- ☐ Määritellä selvät roolit ja vastuut TVPI-taulukkoon.
- ☐ Vahvistakaa toimintayksikköjen välinen organisaatiollinen yhteensovittaminen.
- ☐ Seuraa toiminnan mittareita.

## Vaihe 2: Konfiguroikaa Tanium as a Service -palvelun tunnistuspalvelu

- ☐ Valitkaa ja konfiguroikaa SAML 2.0 -yhteensopiva tunnistepalvelu Tanium as a Service (TaaS) -palvelulle. Ks. [SAML-tunnistuspalvelun konfigurointi Tanium as a Service -palveluun sivulla 16](#).

## Vaihe 3: TaaS-alustan asetusten konfigurointi

- ☐ Alustan asetusten konfigurointi. Ks. [Alustan asetusten konfigurointi TaaS-palvelussa sivulla 16](#).

## Vaihe 4: Asiakasohjelman tietoturvapoikkeuksien konfigurointi

- ☐ Konfiguroikaa asiakasohjelman tietoturvapoikkeukset. Ks. [Asiakasohjelman tietoturvapoikkeuksien konfigurointi sivulla 17](#).

## Vaihe 5: Tanium Client -asiakasohjelman käyttöönotto

- ☐ Asentakaa Tanium Client kaikkiin tietokoneisiin, joita halutaan hallita IT Service Center -alustalla. Ks. [Tanium Client -asiakasohjelman käyttöönotto sivulla 17](#).

## Vaihe 6: Käyttäjäröhmän konfigurointi Taniumissa

- ☐ Määritelkää käyttäjäröhmä TaaS-palvelussa IT Service Center -alustan ITSC-edustajakäyttäjille. Ks. [IT Service Center -käyttäjäröhmän määritys sivulla 18](#)

## Vaihe 7: IT Service Center -alustan asentaminen

- ☐ Käytä Work.comin asennusohjelmistoa; se asentaa IT Service Center -alustan hallinnoidun paketin ja tekee sille automaattisesti joitakin konfigurointeja. Ks. [IT Service Center -alustan asentaminen sivulla 20](#). Jos ollaan päivittämässä uuteen versioon edellisestä versiosta, sivun asettelujen päivittäminen edellyttää manuaalisia lisävaiheita. Ks. [IT Service Center -alustan version päivittäminen sivulla 25](#).

## Vaihe 8: IT Service Center -alustan yhdistäminen Tanium as a Service -palveluun

- ☐ Luomalla IT Service Center -alustalla yhteyden Tanium as a Service (TaaS) -palveluun voidaan hakea esiin tietoa loppukäyttäjien laitteista ja suorittaa niille toimenpiteitä omassa IT Service Center -organisaatiossa. Ks. [Yhteyden luonti "Tanium as a Service" -ratkaisuun sivulla 28](#).

## Vaihe 9: Käyttäjien ja lupien konfigurointi Salesforcea

- ☐ Voitte hallinnoida IT Service Center -alustan konfigurointeja, esimerkkeinä koontinäyttö, asetusten muuttaminen ja konfiguraation hallintatietokannan kohteet. Ks. [IT Service Center -lupien määrääminen sivulla 31](#).

## Vaihe 10: Salesforce-konfigurointien päivitys

- ☐ Päivittäkää sivun asettelut ja Lightning-kirjaussivut tukemaan IT Service Center -alustan toimintoja. Ks. [Salesforce-konfigurointien päivitys sivulla 38](#).
- ☐ Luokaa julkaisutyönkulkuja tiedossa oleville virheille ja palvelutietämykselle. Ks. [Julkaisutyönkulkujen luominen tiedossa oleville virheille ja palvelutietämykselle sivulla 44](#).

## Vaihe 11: IT Service Center -alustan hallinnointi

- ☐ Seuratkaa IT Service Center -mittareita koontinäytössä. Ks. [Tietotekniikkaedustajan koontinäytön tarkastelu ja mukautus sivulla 46](#).
- ☐ Päivittäkää muutoksenhallinnan asetuksia, jotka sisältävät kalenteriasetukset ja riskipisteytyslaskelmat. Ks. [Muutoksenhallinnan asetusten päivitys sivulla 46](#).
- ☐ Lisätkää konfigurointikohteita. Konfigurointikohteet tuodaan oletusarvoisesti TaaS-palvelussa ylläpidetystä konfiguraation hallintatietokannan palvelusta, mutta muitakin Salesforceen ja konfiguraation hallintatietokannan välisiä konfigurointikohteita voidaan lisätä. Ks. [Konfiguraation hallintatietokannan konfigurointikohteiden hallinta sivulla 49](#).

# Taniumin konfigurointi IT Service Center -alustaa varten

Tiedot Tanium as a Service (TaaS) -palvelun alkuperäisestä pääkäyttäjistä löytyvät tervetuliaissähköpostiviestistä. IT Service Center -alustan käyttöä varten tulee määrittää TaaS-esiintymän tunnistuspalvelu, antaa käyttöoikeuksia tietotekniikkaedustajille sekä asentaa Tanium Client -asiakasohjelma tietokoneille, joita halutaan hallinnoida.

## Edellytykset

- TaaS-palvelun URL sekä sisäänkirjautumistiedot, jotka saatiin IT Service Center-alustan oston yhteydessä
- Salesforce-organisaation URL
- luettelo tietotekniikkaedustajakäyttäjien sähköpostiosoitteista (vaaditaan IT Service Center -alustaan integrointiin).

## SAML-tunnistuspalvelun konfigurointi Tanium as a Service -palveluun

TaaS-ilmentymän kanssa on asetettava yksi seuraavista SAML 2.0 -standardin mukaisista tunnistuspalveluista:

- [General](#)
- [OneLogin](#)
- [Auth0](#)
- [Configuring Azure AD for TaaS](#)
- [Configuring Okta for TaaS](#)
- [Configuring AD FS for TaaS](#)
- [Configuring Oracle Identity Cloud Service for TaaS](#)
- [Configuring PingFederate for TaaS](#)
- [Configuring Google Cloud Identity for TaaS](#)
- [Configuring Salesforce for TaaS](#)

Lisätietoja

[Tanium as a Service -palvelun käyttöönotto-opas: Aloittaminen](#)

## Alustan asetusten konfigurointi TaaS-palvelussa

Ota käyttöön yhteydet Taniumista omaan Salesforce-ilmentymääänne.

1. Valitse TaaS-ilmentymästä (kirjautuneena sisään järjestelmänvalvojana) ”**Administration > Platform Settings**” (Järjestelmänvalvonta > Alustan asetukset).
2. Syötä kohtaan ”**Trusted Auth Origins**” (Luotetut todennusalkuperät) oma Salesforcen ITSC URL -osoite organisaatiolle (esimerkki: <https://yriityksensivusto.lightning.force.com>). Jos on olemassa useita käyttöympäristöjä, voidaan käyttää pilkulla erotettujen URL-osoitteiden luetteloa.
3. Napsauta ”**Save**” (Tallenna).

## Asiakasohjelman tietoturvapoikkeuksien konfigurointi

- Konfiguroi palomuurikäytännöt avoimiin portteihin **17472** ja **17486** Tanium-verkkoliikennettä varten, mieluummin TCP-pohjaisilla säännöillä kuin sovelluksen identiteettiin perustuvilla säännöillä.
- Konfiguroi avoin tiedonsiirto porteille **17472** ja **17486** kaikille päätelaitteille, jotta ne voisivat kommunikoida keskenään sekä TaaS-palvelun kanssa.
- Konfiguroi päätelaitteille mahdolliset tietoturvaohjelmistojen poikkeukset, kuten virustentorjuntatyökalut, jotta käytetty työkalu ei skannaisi Tanium-prosessia ja häiritsisi Tanium Client -toimintoja.

## Tanium Client -asiakasohjelman käyttöönotto

Jotta Tanium as a Service (TaaS) -ilmentymä voi olla yhteydessä päätelaitteisiin, on asennettava Tanium Client -asiakasohjelma niihin Windows-, Mac- ja Linux-järjestelmiin, joita halutaan hallinnoida.

Vaikka tämä vaihe voidaankin suorittaa myöhemmin konfigurointiprosessissa, jos konfiguroinnissa edetään ilman asennettuja Tanium-asiakasohjelmia, TaaS-ilmentymässä näkyy virheilmoituksia eivätkä resurssit näy IT Service Center -alustalla.

Ohjeet Tanium Client -palvelun asennukseen ja käyttöönottoon löytyvät Tanium-aineistosta. Tanium Client -asiakasohjelman käyttöönottoon voidaan käyttää mitä tahansa ohjelmistojen käyttöönottotyökalua, mukaan lukien Tanium.

Jos sinulla on jo työkalu, jota käytät ohjelmistojen käyttöönottoon, käytä sitä Tanium-asiakasohjelman ensimmäistä käyttöönottoa varten.

Kun Tanium Client on asennettu resursseihin ja raportoi omaan TaaS-ilmentymääänne, voit alkaa nähdä päätelaitteiden tietoja, hallita toiminnan tehoa sekä ottaa käyttöön ohjelmistoja päätelaitteissa IT Service Center -alustalta käsin.

Kun joitakin Tanium Client -asiakasohjelmia on otettu käyttöön, voit käyttää Tanium Discover -ominaisuutta hallinnoimattomien laitteiden etsimiseen sekä selvittämään, onko käyttöympäristössä muita päätelaitteita, jotka myös tarvitsevat Tanium Client -asiakasohjelman asentamista. Lisätietoja saat kohdasta

Etsimistä voi parantaa ottamalla Tanium Client käyttöön muutamassa päätelaitteessa ennen konfiguroinnin jatkamista.

## Lisätietoja

[Tanium Client -asiakasohjelman hallinnoinnin käyttöopas: Tanium Client -asiakasohjelman lataaminen](#)

[Tanium Discover -käyttöopas](#)

# IT Service Center -käyttäjäryhmän määrittäminen

Määritä käyttäjäryhmä Taniumissa IT Service Center -alustan ITSC-edustajakäyttäjille. Lisätietoja käyttäjäryhmien luomisesta ja käyttäjien kohdistamisesta löytyy Tanium-asiakirjoista.

Sinun on annettava pääsy käyttäjälle, joka on listattu ensisijaisena Tanium-pääkäyttäjän käyttäjänimenä Taniumilta saadussa tervetuliaissähköpostiviestissä. Ensisijainen Tanium-pääkäyttäjä on ainoa käyttäjä, joka luodaan valmisteluprosessin aikana. Lisää käyttäjiä voidaan luoda Taniumissa tällä käyttäjällä tai muilla delegoiduilla käyttäjillä.

1. Luo Tanium as a Service -ilmentymässä ITSC-edustajat-käyttäjäryhmä.
2. Käyttäjäryhmälle tulee määrittää seuraavat roolit:
  1. API-yhdyskäytävän käyttäjä
  2. Deploy-käyttäjä
  3. Discover-käyttäjä
  4. Interact-tehokäyttäjä
  5. Performance-käyttäjä
3. Kohdista käyttäjiä ITSC-edustajat-käyttäjäryhmään. Käyttäjien sähköpostiosoitteen on oltava sama kuin IT Service Center -alustalla oleva käyttäjän sähköpostiosoite. Tallenna muutokset.

## Lisätietoja

[Tanium-konsolin käyttöopas: Käyttäjäryhmien hallinta](#)

# Tanium-lupien konfigurointi

Taniumissa voidaan määrittää lupia, jotta vain tietyillä käyttäjillä on pääsy tietokoneryhmiin, moduuleihin jne. Jos käyttäjä esimerkiksi yrittää ottaa ohjelmiston käyttöön tietokoneessa, joka kuuluu tietokoneryhmään, johon hänellä ei ole pääsyä, käyttöönotto ei onnistu.

Lisätietoja Tanium-luvista löytyy kohdasta [Tanium-konsolin käyttöopas: Rooliin pohjautuva pääsyn valvonta lyhyesti](#).

# Kehitys- ja laadunvarmistusilmentymien konfigurointi IT Service Center -alustaa varten

Salesforce-käyttöympäristöjä voidaan konfiguroida useita käytettäväksi yhteen ainoaan TaaS-ilmentymään yhteydessä olevaan kehitykseen ja laadunvalvontaan. Jos useita Salesforce-ympäristöjä asetetaan:

- Käytä Taniumissa olevia tietokoneryhmiä tunnistamaan päätelaitteet, jotka löytyvät vain kehitys- ja laadunvarmistusympäristöistä. Lisätietoja löytyy kohdasta [Tanium-konsolin käyttöopas: Tietokoneryhmien hallinta](#).
- Käyttämällä rooliin pohjautuvaa pääsyn valvontaa Taniumissa voidaan konfiguroida käyttäjätilejä, jotka saavat suorittaa toimintoja vain niille päätelaitteille, jotka on määrätty kehitys- ja laadunvarmistusympäristöihin.
- Sekaannusten välttämiseksi kannattaa käyttää eri pääkäyttäjätilejä kullekin Salesforce-organisaatiolle.
- Testaa kehitys- ja laadunvalvontaorganisaatioissa odotetun toiminnallisuuden varmistamiseksi ennen siirtoa tuotantoon.

# IT Service Center -alustan asentaminen

Käytä Work.comin asennusohjelmistoa; se asentaa IT Service Center -alustan hallinnoidun paketin ja tekee sille automaattisesti joitakin konfigurointeja. Suorita sitten asennuksen jälkeiset asetusvaiheet noudattamalla kehotteiden ohjeita.

## Vaaditut versiot

|                                                                         |
|-------------------------------------------------------------------------|
| Saatavilla seuraavissa: Lightning Experience                            |
| Saatavilla seuraavissa: <b>Enterprise-</b> ja <b>Unlimited-</b> versiot |
| IT Service Center on saatavana lisälisenssinä.                          |

## Käyttäjien luvat

| Käyttäjien lupia tarvitaan            |                      |
|---------------------------------------|----------------------|
| Asennettujen pakettien konfigurointi: | Sovelluksen mukautus |

## Ennen aloitusta

- Ennen IT Service Center -alustan asentamista tulee kirjautua oman organisaation Salesforce-URL:iin tervetulosähköpostissa annetuilla pääkäyttäjän tunnuksilla.
- Omalle Work.com-organisaatiolle on asennettava Employee Workspace- ja Employee Concierge -sovellukset. Lisätietoja löytyy kohdasta [Salesforce-ohje: Employee Workspace -sovelluksen asetus käyttövalmiiksi](#) ja [Salesforce-ohje: Employee Concierge -sovelluksen valmistelu ja asennus](#).
- Sallittujen luettelon konfigurointi. Jos organisaatiossasi tai profiilissasi on IP-osoitteita koskevia rajoituksia, asetukset saattavat tarvita muokkausta ennen tämän paketin asentamista. Varmista, että Salesforce-asennusohjelmiston IP-osoitteet eivät kuulu rajoitettuihin osoitteisiin tai lisää ne sallittujen listalle:
  - 18.214.2.206
  - 3.89.46.237
  - 52.201.65.75
  - 52.2.53.142Nämä IP-osoitteet voidaan poistaa sallittujen luettelosta, kun asennus on valmis.
- Varmista asennusta edeltävällä tarkistuksella, että kaikki edellytykset on asennettu ennen jatkamista. Jos tarkastus menee läpi, voidaan asennus aloittaa.



# IT Service Center -paketin asennus

IT Service Center -paketin käyttöönottoon käytettävä tili on järjestelmänvalvoja, joka on liitetty Salesforce-rajapinnassa oleviin laatija-/muokkaaja-kenttiin.

1. Siirry selaimellasi tähän URL-osoitteeseen: <https://install.work.com/products/itsc>

Lisälisenssi vaaditaan IT Service Center -alustan asentamiseksi omaan organisaatioon.

Salesforce-asennusohjelmistoa käytetään vain IT Service Center -paketin asennukseen ja alkukonfigurointiin.

2. Napsauta **IT Service Center** -ruutua.
3. Napsauta kohtaa **"Install and Configure IT Service Center" (IT Service Center -alustan asennus ja konfigurointi)**. Jos IT Service Center on jo asennettu, näkyvissä on vaihtoehto **Configure IT Service Center** (IT Service Center -alustan konfigurointi).
4. Napsauta kohtaa **"Log In to Start Pre-Install Validation" (Aloita asennusta edeltävä vahvistus kirjautumalla sisään)**.
5. Valitse oma organisaatiotyyppisi. Anna Salesforce-käyttäjänimesi ja -salasanasi.
6. Suorita asennusta edeltävä vahvistus valitsemalla **"Allow" (Salli)**.
7. Vahvista **"Connected to Salesforce"** (Yhdistetty Salesforceen) -ruudussa, että olet kirjautunut sisään oikeaan organisaatioon. *Jos asennusta edeltävä vahvistus epäonnistuu, selvitä ongelmat käyttämällä asennusohjelman virheviestejä ja täydennä oman organisaatiosi asennusta edeltävät vaatimukset. Kun se on tehty, palaa asennusohjelmiston URL-osoitteeseen ja yritä uudelleen.*

8. Tarkista luettelo mukautuksista, joita asennusohjelmisto tekee omalle organisaatiollesi.

Älä tyhjennä valinnaisten kohteiden suositeltuja asetuksia.

| Steps                                                                          | Type                                                                                              |          |
|--------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|
| Enable Omni-Channel                                                            | Other                                                                                             | Required |
| Enable Entitlements for Case Milestones                                        | Other                                                                                             | Required |
| Enable Creation of List Settings                                               | Other                                                                                             | Required |
| Enable Translation Workbench                                                   | Other                                                                                             | Required |
| Add Case Status Picklist Values                                                | Other                                                                                             | Required |
| Add Case Origin Picklist Values                                                | Other                                                                                             | Required |
| Add Asset Status Picklist Values                                               | Other                                                                                             | Required |
| Install IT Service Center Managed Package                                      |  Managed Package | Required |
| Create IT Service Center Knowledge extensions                                  | Other                                                                                             | Required |
| Create IT Service Center Permission Sets and Permission Set Groups             | Other                                                                                             | Required |
| Deploy Case Layouts                                                            | Other                                                                                             | Required |
| Enable Path Assistant for Case                                                 | Other                                                                                             | Required |
| Deploy Case Management Queues and Change Approval Board (CAB) Approval Process | Other                                                                                             | Required |
| Grant access to IT Service Center Reports and Dashboards                       | Other                                                                                             | Optional |
| Run Migration Job                                                              | Other                                                                                             | Required |
| Add Case Template Type Picklist Values                                         | Other                                                                                             | Required |

9. Napsauta **"Install" (Asenna)**. Hyväksy käyttöehdot napsauttamalla **"Confirm" (Vahvista)**. Asennuksen aikana käyttäjällesi määritetään IT Service Center -sovelluksen järjestelmänvalvojan oikeudet, joita tarvitaan organisaation konfigurointiin ja hallinnointiin.

10. Napsauttamalla "View Org" (Näytä organisaatio) voidaan palata Salesforce-ilmentymään, kun asennus on valmis.

11. Asennus voidaan varmentaa etsimällä sovellusten käynnistystyökalusta **IT Service Center**.

12. Jos näet varoituksen: "Current User Authentication token is missing" (Nykyinen käyttäjän todennustunnus puuttuu), voit ohittaa varoituksen ja ratkaista sen konfiguroidessasi yhteyttä TaaS-palveluun.

Viimeistele asennuksen jälkeinen konfigurointi noudattamalla Salesforce-ohjeaiheiden kehotteita.

Salesforce-asennusohjelmisto on saatavilla englanniksi, japaniksi, ranskaksi, saksaksi, espanjaksi ja hollanniksi.

# IT Service Center -alustan asennuksen ja automaattisen konfiguroinnin tarkistus

Katso, mitä omassa organisaatiossasi mukautetaan IT Service Center -pakettien asennuksen yhteydessä. Nämä konfigurointikohteet voidaan varmentaa siirtymällä omassa Salesforce-organisaatiossa kohtaan **"Setup"** (Asetukset).

| Asennusvaiheen nimi                                 | Mitä se tekee ja varmennusvaiheet                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-----------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Kaikkikanavaisuuden käyttöönotto                    | Ottaa käyttöön Omni-Channel-asetukset työkohteiden reititykseen edustajille heidän taitojensa perusteella. Varmista, että <b>"Omni-Channel Settings"</b> (Kaikkikanavaisuusasetukset) on otettu käyttöön siirtymällä kohtaan <b>"Setup"</b> (Asetukset).                                                                                                             |
| Tapausten välitavoitteiden oikeutusten käyttöönotto | Tämän avulla asiakkaat voivat asettaa palvelutasosopimuksia tapausten välitavoitteita huomioiden; esim. kuinka kauan ensimmäiseen reagointiin tai tapauksen ratkaisemiseen kuluu aikaa.<br><br>Virstanpylväiden luominen voidaan varmistaa siirtymällä kohtaan <b>"Setup"</b> (Asetukset) ja katsomalla kohtaa <b>"Milestones"</b> (Virstanpylväät).                 |
| Luetteloasetusten luomisen käyttöönotto             | Kytkee luetteloasetusten luomisen päälle organisaatiossa. Tämä voidaan vahvistaa siirtymällä kohtaan <b>"Setup &gt; Administration &gt; Data &gt; Schema Settings"</b> (Asetukset > Järjestelmänvalvonta > Data > Kaavioasetukset) ja tarkistamalla, että <b>"Manage list custom settings type"</b> (Hallitse luettelon mukautettuja asetusten tyypejä) on käytössä. |
| Käännöstyöpenkin käyttöönotto                       | Kytkee käännöstyöpenkin päälle ottaakseen Salesforcessa käännetyn rajapintasisällön käyttöön. Varmennus tapahtuu siirtymällä kohtaan <b>Setup &gt; User Interface &gt; Translation Workbench &gt; Translation Language Settings</b> (Asetukset > Käyttäjärajapinta > Käännöstyöpenkki > Käännöskieliasetukset).                                                      |
| Tapausten tilan valintaluetteloarvojen lisääminen   | Luo tila-arvoja tapauksille. Varmennus tapahtuu siirtymällä objektien hallinnassa tapausobjektiin, tarkastelemalla kohtaa <b>"Fields &amp; Relationships"</b> (Kentät ja suhteet) ja katsomalla sitten <b>"Status"</b> -kenttää (Tila). <div>Älä päivitä näitä valintaluetteloarvoja.</div>                                                                          |
| Tapauksen alkuperän valintaluetteloarvojen lisäys   | Lisää alkuperävaihtoehtoja tapausobjekteille. Varmennus tapahtuu siirtymällä objektien hallinnassa tapausobjektiin, tarkastelemalla kohtaa <b>"Fields &amp; Relationships"</b> (Kentät ja suhteet) ja katsomalla sitten <b>"Case Origin"</b> -kenttää (Tapauksen alkuperä).                                                                                          |
| Resurssien tilan valintaluetteloarvojen lisääminen  | Lisää tilavaihtoehtoja resurssiobjekteille. Tämä voidaan varmentaa siirtymällä objektien hallinnassa resurssiobjektiin, tarkastelemalla kohtaa <b>"Fields &amp; Relationships"</b> (Kentät ja suhteet) ja katsomalla <b>"Status"</b> -kenttää (Tila).                                                                                                                |
| Hallinnoidun IT Service Center -paketin asennus     | Asentaa IT Service Center -paketin.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| IT Service Center -tietämyslaajennusten luominen    | Ottaa käyttöön tiedossa olevan virheen ja palvelutietämyksen kirjaustyytit sekä ottaa käyttöön <b>IT Service Center -tietämyksen</b> lupajoukon.                                                                                                                                                                                                                     |

| Asennusvaiheen nimi                                                                                                                              | Mitä se tekee ja varmennusvaiheet                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| IT Service Center -<br>lupajoukkojen ja<br>lupajoukkojen ryhmien luonti                                                                          | <p>Luo lupajoukot ja lisää ne sitten IT Service Center -alustan lupajoukkojen ryhmiin. Näiden lupien käyttö edellyttää käyttäjien manuaalista määrittystä lupajoukkojen ryhmiin. Luettelo lupajoukkoryhmistä ja lupajoukoista löytyy kohdasta <a href="#">IT Service Center -lupien määrittäminen sivulla 31</a>.</p> <p>Lupien ja lupajoukkoryhmien luominen voidaan varmistaa siirtymällä kohtaan <b>Setup</b> (Asetukset) ja katsomalla kohtia <b>Permission Sets</b> (Lupajoukot) ja <b>Permission Set Groups</b> (Lupajoukkoryhmät).</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Tapausasettelujen<br>käyttöönotto                                                                                                                | Määrittää tapauksen ja resurssin kompaktit asetellut ja kirjausasettelut vakiokäyttäjä- ja pääkäyttäjäprofiileille.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Tapausten polkuavustajien<br>käyttöönotto                                                                                                        | <p>Luo polkuja tapauskirjausten tyypeille "muutos", "tapahtuma", "ongelma" ja "pyyntö". Varmenna avaamalla <b>"Path Settings"</b> (Polun asetukset) kohdassa <b>"Setup"</b> (Asetukset) ja varmistamalla, että tapauskirjaukset on luotu kohteille Case Status Change (Tapauksen tila - muutos), Case Status Incident (Tapauksen tila - tapahtuma), Case Status Major Incident (Tapauksen tila - merkittävä tapahtuma), Case Status Problem (Tapauksen tila - ongelma) ja Case Status Request (Tapauksen tila - pyyntö).</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Tapausten<br>hallinnointijonojen ja<br>muutosten<br>hyväksyntälautakunnan<br>(CAB, Change Approval<br>Board) hyväksyntäprosessin<br>käyttöönotto | <ul style="list-style-type: none"> <li>Luo seuraavat jonot kirjaustietueiden priorisoimiseksi, jakamiseksi ja määrittämiseksi tiimeille, jotka jakavat muutoshyväksymisten ja tapausten käsittelyn työkuormia. Jokaiseen jonoon on määritettävä käyttäjiä tai ryhmiä: <ul style="list-style-type: none"> <li>ITSC Case Management (Tapausten käsittely) - Default (Oletus)</li> <li>ITSC - Case Management (Tapausten käsittely) - Escalation (Eskalointi)</li> <li>ITSC - Case Management CAB (Tapausten käsittelyn muutosten hyväksyntälautakunta)</li> </ul> </li> <li>Luo ITSC-hyväksyntäprosessin muutoksille. Prosessi määrittää muutostapausten tyyppien hyväksyntään liittyvät liiketoimintaprosessit.</li> </ul> <p>Jonojen luominen voidaan varmentaa avaamalla "Queues" (Jonot) kohdassa <b>"Setup"</b> (Asetukset) -toiminnossa ja varmistamalla, että jonot on luotu.</p> |
| (Valinnainen) Pääsyn<br>myöntö IT Service Center -<br>raportteihin ja -<br>koontinäyttöihin                                                      | <p>Luo tietotekniikkaedustajan oletuskoontinäytön, joka sisältää seuraavat raportit:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ITSC - Case Statuses for the Last 7 Days (tapauksien tilat viimeisten seitsemän päivän ajalta)</li> <li>ITSC - Cases by Status and Escalation (tapaukset tilan ja eskaloinnin mukaan)</li> <li>ITSC - Cases Created by Day (30 Days) (luodut tapaukset päivässä (30 päivää))</li> <li>ITSC - Mean Time to Resolution (keskimääräinen ratkaisuaika)</li> <li>ITSC - Open Cases by Type (avoimet tapaukset tyyppin mukaan)</li> <li>ITSC - Resolution Trend (ratkaisutrendi)</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Siirtotyön suorittaminen                                                                                                                         | Siirrä konfigurointimuutokset vastaamaan tämänhetkistä IT Service Center -datamallia.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Tapausmallipohjan<br>valintaluettelotarvojen<br>lisääminen                                                                                       | <p>Lisää valintaluettelovaihtoehtoja tapausmallipohjien objekteille. Tämä voidaan varmentaa siirtymällä kohtaan <b>"Object Manager &gt; Case Template object &gt; Fields &amp; Relationships"</b> (Objektien hallinta &gt; Tapausmallipohjaobjekti &gt; Kentät &gt; Suhteet). Katso <b>Type</b> -kentää (Tyyppi).</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

# IT Service Center -alustan version päivittäminen

## Ennen aloitusta

- Varmista, että päivityksen suorittamiseen käytettävälle pääkäyttäjälle on määritetty **IT Service Center -pääkäyttäjä** -lupajoukkoryhmä yhdessä **Knowledge User** -ominaisuuslisenssin (Tietämyskäyttäjä) kanssa.

## IT Service Center -alustan asentaminen

Work.comin asennusohjelma suorittaa myös päivityksiä, jos organisaatiollesi on jo asennettu IT Service Center. ”**Run Migration Job**” -vaihe (Suorita siirto) päivittää jo luodun organisaatiosi tarpeen mukaan päivitystä varten. Lisätietoja asennuksesta löytyy kohdasta [IT Service Center -alustan asentaminen sivulla 20](#).

## Tanium as a Service (TaaS) -palvelun version päivittäminen

TaaS on täysin hallinnoitu ympäristö, joten manuaalisia päivityksiä ei tarvita. Tanium Core -alusta ja -tuotteet konfiguroidaan ja niitä ylläpidetään automaattisesti, ja näin voidaan keskittyä Taniumin käyttöön päätelaitteiden hallintaan.

## Päivitys versioiden 1.6-1.17 konfiguraatioihin

Päivitetessä IT Service Center -alustan versiota uudempaan sivuasettelut eivät päivity automaattisesti. Myös muutokset käyttäjien lupiin ja vahvistussääntöihin on tarkistettava.

Tämän version tapaussivuasettelujen näyttökuvat löytyvät kohdasta [Viite: Tapausten asettelut sivulla 55](#)

### Tapauspyynnön tapaussivuasattelun päivitys

Muokkaa tapauspyynnön tapaussivuasattelua sisältämään päivitykset IT Service Center -versiosta 1.17.

1. Valitse objektien hallintatyökalusta **Case > Case Page Layouts> ITSC - Incident Request Layout** (Tapaus > Tapaussivuasettelut > Tapahtumapynnön asettelu).
2. Poista ”**New Problem**” -pikatoiminto (Uusi ongelma).
3. Poista vakiopainikkeet ”**Change Record Type**” (Muuta kirjaustyyppiä) ja ”**View Case Hierarchy**” (Näytä tapaushierarkia).
4. Tee osiossa ”**Case Information**” (Tapauksen tiedot) seuraavat päivitykset:
  1. Korvaa ”**Asset**”-kenttä (Resurssi) kentällä ”**Primary Configuration Item** (Ensisijainen konfigurointikohde).
  2. Poista kenttä ”**Major Incident**” (Merkittävä tapahtuma).

5. Lisää kohtaan **"Case Detail"** (Tapauksen tiedot) seuraava osio:

1. Lisää **"Case Prioritization"** -osio (Tapauksen priorisointi), joka sisältää kentät **"Impact"** (Vaikutus) **"Manual Priority"** (Manuaalinen prioriteetti), **"Urgency"** (Kiireellisyys) ja **"Priority"** (Prioriteetti).

6. Lisää aiheeseen liittyviä luetteloita **artikkeleille (Articles)** ja **liitteille (Attachments)**.

## Muutostapaussivuasettelun päivitys

Muokkaa muutoksen tapaussivuasettelua sisältämään päivitykset IT Service Center -versiosta 1.17.

1. Valitse objektien hallintatyökalusta **Case > Case Page Layouts> ITSC - Change Layout** (Tapaus > Tapaussivuasettelut > ITSC - Muutoksen asettelu).
2. Poista vakiopainikkeet **"Change Record Type"** (Muuta kirjaustyyppiä) ja **"View Case Hierarchy"** (Näytä tapaushierarkia).
3. Tee osiossa **"Change Information"** (Muutoksen tiedot) seuraavat päivitykset:
  1. Aseta kentät **Subject** (Aihe) ja **Description** (Kuvaus) tilaan **Required** (pakollinen).
4. Lisää kohtaan **"Case Detail"** (Tapauksen tiedot) seuraava osio:
  1. Lisää **"Risk Assessment"** -osioon (Riskien arviointi) **"Case Prioritization"** -osio (Tapauksen priorisointi), joka sisältää kentät **"Impact"** (Vaikutus) **"Manual Priority"** (Manuaalinen prioriteetti), **"Urgency"** (Kiireellisyys) ja **"Priority"** (Prioriteetti).
5. Lisää aiheeseen liittyviä luetteloita **artikkeleille (Articles)** ja **liitteille (Attachments)**.

## Ongelmatapauksen sivuasettelun päivitys

Muokkaa ongelmatapausten sivuasettelua sisältämään päivitykset IT Service Center -versiosta 1.17.

1. Valitse objektien hallintatyökalusta **Case > Case Page Layouts> ITSC - Problem Layout** (Tapaus > Tapaussivuasettelut > ITSC - Ongelman asettelu).
2. Poista **"New Problem"** -pikatoiminto (Uusi ongelma).
3. Poista vakiopainikkeet **"Change Record Type"** (Muuta kirjaustyyppiä) ja **"View Case Hierarchy"** (Näytä tapaushierarkia).
4. Tee osiossa **"Problem Information"** (Ongelman tiedot) seuraavat päivitykset:
  1. Korvaa **"Asset"**-kenttä (Resurssi) kentällä **"Primary Configuration Item"** (Ensisijainen konfigurointikohde).
  2. Aseta kentät **Subject** (Aihe) ja **Description** (Kuvaus) tilaan **Required** (pakollinen).
  3. Siirrä **Category**-kenttä (Luokka) heti **Subcategory**-kentän (Alaluokka) yläpuolelle.

5. Lisää kohtaan "**Case Detail**" (Tapauksen tiedot) seuraavat osiot:

1. Lisää osio **Known Error Details** (Tiedossa olevien virheiden tiedot), joka sisältää kentän **Known Error** (Tiedossa oleva virhe).
2. Lisää "**Case Prioritization**" -osio (Tapauksen priorisointi), joka sisältää kentät "**Impact**" (Vaikutus) "**Manual Priority**" (Manuaalinen prioriteetti), "**Urgency**" (Kiireellisyys) ja "**Priority**" (Prioriteetti).

6. Lisää aiheeseen liittyviä luetteloita **artikkeleille (Articles)** ja **liitteille (Attachments)**.

## Status\_Closed-vahvistussäännön poisto käytöstä

**Status\_Closed**-vahvistussääntöä ei enää käytetä, ja jos se on aktiivinen, se estää siihen liittyvien tapausten automaattisen sulkemisen.

1. Siirry objektien hallintatyökalusta kohtaan **Case > Validation Rules** (Tapaus > Vahvistussäännöt).
2. **Active**-asetus (Aktiivinen) poistetaan muokkaamalla **Status\_Closed**-vahvistussääntöä (Tila\_suljettu).

## Muutos-tapaustilan päivitys

Jos sinulla on muutostapauksia, jotka ovat **Denied**-tilassa (Eväty), päivitä tapaus siten, että se siirtyy **Rejected**-tilaan (Hylätty). Tilan nimi muuttui tässä versiossa.

## Käyttäjien lupien tarkistus ja määräys

IT Service Center 2.17 esittelee muutospäällikön ja konfiguraation hallintatietokannan päällikön roolit. Lisätietoja IT Service Center -alustan luvista löytyy kohdasta [IT Service Center -lupien määrääminen sivulla 31](#).

# Yhteyden luonti ”Tanium as a Service” -ratkaisuun

Yhdistämällä Tanium as a Service (TaaS) (Tanium palveluna) -ratkaisuun voidaan hakea esiin tietoa loppukäyttäjien laitteista ja suorittaa niille toimenpiteitä omassa IT Service Center -organisaatiossa.

## TaaS-palvelun lisääminen etäsivustona

Etäsivustot tarkoittavat luetteloa verkko-osoitteista, joita organisaatio voi noutaa salesforce.comin kautta.

1. Siirry kohtaan ”Setup” (Asetukset), syötä ”Quick Find” (Pikahaku) -ruutuun `remote` (etäkäyttö) ja valitse sitten **”Remote Site Settings” (Etäsivuston asetukset)**.
2. Napsauta kohtaa **”New Remote Site” (Uusi etäsivusto)**.
3. Kirjoita etäsivuston URL-osoitteeksi oman TaaS-ilmentymäsi ensisijainen URL. (Esimerkki: `https://dev.cloud.tanium.com`) Napsauta **Save** (Tallenna).
4. Lisää toinen etäsivusto oman TaaS-ilmentymän sovellusohjelmoinnin rajapinnan URL-osoitteella. (Esimerkki: `https://dev-api.cloud.tanium.com`) Napsauta **Save** (Tallenna).

## Yhdistäminen TaaS:iin Salesforcesta

Yhdistämällä Salesforcen organisaation omaan TaaS-ilmentymään tietotekniikkaedustajat voivat suorittaa toimenpiteitä suoraan päätelaitteissa.

1. Siirry kohtaan **”App Launcher” (Sovellusten käynnistys)** ja napsauta IT Service Center -sovellusta.
2. Napsauta IT Service Center -valikossa **”Settings” (Asetukset)**.
3. Siirry **”Tanium Configuration” (Taniumin konfigurointi)** -sivulle ja syötä **Tanium-URL**, joka on valmistellun TaaS-palvelun ilmentymän URL. API-URL-osoitetta ei tarvitse mukauttaa. Napsauta **”Save” (Tallenna)**.

## Palvelun käyttäjän todentaminen

Palvelun käyttäjä suorittaa taustaprosesseja. Tämä TaaS-käyttäjätunnus sekä salasana annetaan IT Service Center -alustan oston yhteydessä. Kun palvelun käyttäjä on valtuutettu, valtuutus uusitaan automaattisesti.

1. Siirry IT Service Center -valikossa kohtaan **”Settings” (Asetukset)**.
2. Valitse **”Initiate Service User Auth Flow” (Käynnistä palvelun käyttäjän todennuksen kulku)**.
3. Valitse esiin tulevalla sivulla **”Authorize” (Valtuuta)**.
4. Kohdassa **”Service User Authorization” (Palvelun käyttäjän valtuutus)** oleva vanhentumispäivä päivittyy.



# Senhetkisen käyttäjän todentaminen

Jokaisen IT Service Center -alustan käyttäjän on todennettava oma käyttäjätunnuksensa TaaS-palvelussa saadakseen luvan tarkastella IT Service Center -alustalla näkyviä laitteita ja suorittaakseen niille toimenpiteitä.

Jos sisäänkirjautumista ei tehdä vähintään 30 päivään, nämä vaiheet täytyy toistaa.

1. Siirry IT Service Center -valikossa kohtaan **"Settings" (Asetukset)**.
2. Valitse **"Initiate Current User Auth Flow"** (Käynnistä tämänhetkisen käyttäjän todennuksen kulku).
3. Valitse esiin tulevalla sivulla **"Authorize" (Valtuuta)**.
4. Kohdassa **"Current User Authorization" (Nykyisen käyttäjän valtuutus)** oleva vanhentumispäivä päivittyy.

## Tanium-datan synkronoinnin konfigurointi

Tanium-työaikataulut määräävät, kuinka usein Taniumista saatu data synkronoidaan. Active Directory -hakemistopalvelun kyselyt päivittävät ensisijaisen omistajan tiedot resursseille.

Työaikataulut ja AD-hakemistopalvelun kyselyt konfiguroidaan valitsemalla IT Service Center -valikosta **Settings** (Asetukset) ja napsauttamalla sitten **Tanium**. Kutakin työtä koskevaa tapahtumatiheyttä voidaan muuttaa; pisin väli on 24 tunnin välein.

### Resurssidatan päivitys

Päivitä resurssiobjektin kentät uusimmilla Taniumissa saatavilla olevilla tiedoilla.

### Aktiivisten resurssien päivitys

Päivitä sillä hetkellä verkossa olevien resurssien kentät.

### Taniumin toimintotilojen synkronointi

Päivitä resursseille suoritettujen Taniumin toimintojen tilat, esimerkkeinä ohjelmiston käyttöönotto tai prosessin päättäminen.

### Palvelun ja nykyisten käyttäjätunnusten päivitys

Päivitä tunnukset, joita käytetään tämänhetkisen käyttäjän ja palvelun käyttäjän todentamiseen.

### Ensisijainen omistajuus (Active Directory -hakemistopalvelun kyselyt)

Päivitä resurssiobjektin ensisijaisen omistajan tiedot. Oletusarvoisesti pois käytöstä.

# Konfiguraation hallintatietokannan datasynkronoinnin konfigurointi

Konfiguroi työt, jotka synkronoivat Taniumista peräisin olevaa konfiguraation hallintatietokannan dataa. Discovery-työ (Etsiminen) synkronoi konfiguraation hallintatietokannan datan Tanium as a Service -palvelun sisällä. Refresh-työ (Päivitys) siirtää konfiguraation hallintatietokannan datan IT Service Center -alustaan Salesforce-objekteina.

1. Siirry IT Service Center -valikossa kohtaan **Settings** (Asetukset). Valitse **CMDB** (Konfiguraation hallintatietokanta, Configuration Management Database).
2. Alusta Taniumin sisäinen löytämisprosessi. Napsauta **Begin Discovery** (Aloita etsiminen).
3. Oletusarvoisesti Taniumista peräisin oleva konfiguraation hallintatietokannan data päivitetään IT Service Center -alustalle 12 tunnin välein. Tämä työ tuo konfiguraation hallintatietokannan datan Taniumista ja poistaa vanhentuneet tiedot Salesforce-objekteista. Jos haluat suorittaa toiminnon välittömästi, valitse **Run Now** (Suorita heti).

# Salesforcen konfigurointi IT Service Center -alustaa varten

Yhteyden luonti Tanium as a Service -palveluun, käyttäjien määrittäminen sekä sähköpostiasetukset.

## IT Service Center -lupien määrittäminen

Luvat säätävät sitä, mitä käyttäjät näkevät ja tekevät. Työpaikan luvat luodaan automaattisesti IT Service Center -paketin asennuksen yhteydessä, mutta sinun on määritettävä käyttäjille käsin heidän omat asianmukaiset lupansa.

### Esittelyssä IT Service Center -henkilöt

IT Service Center -paketti sisältää lupajoukkoja henkilöille, joita Work.com-organisaatioille suositellaan.

#### IT Service Center -järjestelmänvalvoja

IT Service Center -pääkäyttäjät hallinnoivat IT Service Center -asetuksia, mukaan lukien yhteyttä Tanium as a Service (TaaS) -palveluun.

#### Tietotekniikkaedustaja

Tietotekniikkaedustaja käsittelevät tapauksia, tarkastelevat resursseja ja Taniumin mukautettuja konfigurointikohteita, ohjaavat toimintatapahtumia ja ottavat käyttöön ohjelmistoja.

#### Muutospäällikkö

Muutospäälliköt hallitsevat muutosalenteria ja riskiasetuksia, luovat muutoksenhallinnan sääntöjä ja lisäävät tapahtumia muutosalenteriin.

#### Konfiguraation hallintatietokannan pääkäyttäjä

Konfiguraation hallintatietokannan pääkäyttäjät ohjaavat konfiguraation hallintatietokannan toimintoja, muokkaavat konfiguraation hallintatietokannan asetuksia, suorittavat tietojen tuontitöitä ja luovat mukautettuja Tanium konfigurointikohteita.

#### Konfiguraation hallintatietokannan hallinnoija

Konfiguraation hallintatietokannan hallinnoijat luovat Taniumin mukautettuja konfigurointikohteita.

#### Työntekijä

Työntekijät luovat tapauksia, joita tietotekniikkaedustaja ratkaisee.

## IT Service Center -käyttäjien lisääminen

Oletusarvoisesti sinulla on yksi järjestelmänvalvoja sekä Salesforce-organisaatiolle että Tanium as a Service -palvelulle. Jos haluat lisätä käyttäjiä, käyttäjä tulee luoda sekä Salesforceen että Taniumiin.

Taniumissa olevan **käyttäjätunnuksen (User ID)** on vastattava Salesforceissa olevan käyttäjän **"Email" (Sähköpostiosoite)** -kenttää. Jos haluat luoda käyttäjiä Taniumissa, ks. [Taniumin konfigurointi IT Service Center -alustaa varten sivulla 16](#).

## OLETUSPROFIILIN PÄIVITYS

Jotta ongelmilta vältetään synkronoitaessa konfigurointikohteita konfiguraation hallintatietokantaan, on pääsy resurssiobjektiin poistettava profiilista, jota käytetään IT Service Center -alustaa varten. Valitse muokattava profiili ja määritä sitten päivitetty profiili omille IT Service Center -käyttäjille:

- Jos käytät Employee Concierge -sovellusta, käytä tietotekniikkaedustajan profiilia, jolla ei ole resurssiobjektin muokkausoikeutta.
- Muokkaa oletusprofiilia ja poista pääsy resurssiobjektiin.
- Jos haluat säilyttää oletusprofiilin, voit kloonata oletusprofiilin ja poistaa pääsyn resurssiobjektiin.

Käytä IT Service Center -lupajoukkoryhmiä pääsyn myöntämiseen IT Service Center -resurssikirjaustyyppihin. Jos tarvitset pääsyn muihin mukautettuihin resurssikirjaustyyppihin, voit myöntää pääsyn mukautettuihin kirjaustyyppihin käyttämällä mukautettua lupajoukkoa.

## LUPAJOUKKOJEN PÄIVITYS

Jos käytössäsi on Employee Concierge, on suositeltavaa muokata **IT Service Center -sovelluksen käyttäjän -käyttöoikeutta**, joka on asetettu poistamaan **IT (tietotekniikka) valituista kirjaustyypeistä**. Tällä varmistetaan, että käyttäjät luovat asianmukaisia kirjaustyypejä IT Service Center -alustalle.

## KÄYTTÄJÄOIKEUKSIEN LUONTI JA MÄÄRITYS SALESFORCESSA

Luo käyttäjiä Salesforceissa. Käytä **"Email" (Sähköposti)** -kentässä olevaa arvoa sille käyttäjänimelle, jonka luot Tanium as a Service -palvelussa.

Seuraavasta taulukosta löytyvät lupajoukot, lupajoukkoryhmät, lisenssit ja profiilit, joita voidaan määrätä käyttäjille. Jos lupien myöntämiseen käytetään lupajoukkoryhmää, ei lupajoukkoja pidä käyttää samanaikaisesti.

| Henkilö                         | Käyttäjälisenssi | Ominaisuuslisenssi                                                                               | Profiili            | Lupajoukon lisenssit                                                                                                      | Lupajoukot                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Lupajoukkoryhmä                                                                                                                     |
|---------------------------------|------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| IT Service Center - pääkäyttäjä | Salesforce       | <ul style="list-style-type: none"> <li>Service Cloud -käyttäjä</li> <li>Tietokäyttäjä</li> </ul> | MIKÄ<br>TAHAN<br>SA | <ul style="list-style-type: none"> <li>Employee Workspace ja Concierge</li> <li>Henkilöstön työskentelykokemus</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Muutoskalenterin peruspääsy</li> <li>Muutoskalenterin pääkäyttäjän pääsy</li> <li>Muutoskalenterin kirjoitusoikeus</li> <li>IT Service Center -sovelluksen järjestelmänvalvoja</li> <li>IT Service Center -sovelluksen käyttäjä</li> <li>IT Service Center -tietämys</li> <li>IT Service Center -alustan vakiopääsy</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>IT Service Center -pääkäyttäjä</li> <li>IT Service Center -konfigurointipäällikkö</li> </ul> |

| Henkilö                      | Käyttäjälisenssi | Ominaisuuslisenssi                                                                               | Profiili            | Lupajoukon lisenssit                                                                                                      | Lupajoukot                                                                                                                                                                                                         | Lupajoukkoryhmä                                                               |
|------------------------------|------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|
| IT Service Center - edustaja | Salesforce       | <ul style="list-style-type: none"> <li>Service Cloud -käyttäjä</li> <li>Tietokäyttäjä</li> </ul> | MIKÄ<br>TAHAN<br>SA | <ul style="list-style-type: none"> <li>Employee Workspace ja Concierge</li> <li>Henkilöstön työskentelykokemus</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Muutoskalenterin peruspääsy</li> <li>IT Service Center -sovelluksen käyttäjä</li> <li>IT Service Center -alustan vakiopääsy</li> <li>IT Service Center -tietämys</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>IT Service Center -käyttäjä</li> </ul> |

| Henkilö         | Käyttäjälisenssi | Ominaisuuslisenssi                                                                               | Profiili            | Lupajoukon lisenssit                                                                                                      | Lupajoukot                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Lupajoukkoryhmä |
|-----------------|------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| Muutospäällikkö | Salesforce       | <ul style="list-style-type: none"> <li>Service Cloud -käyttäjä</li> <li>Tietokäyttäjä</li> </ul> | MIKÄ<br>TAHAN<br>SA | <ul style="list-style-type: none"> <li>Employee Workspace ja Concierge</li> <li>Henkilöstön työskentelykokemus</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Muutoskalenterin peruspääsy</li> <li>Muutoskalenterin pääkäyttäjän pääsy</li> <li>Muutoskalenterin kirjoitusoikeus</li> <li>IT Service Center -sovelluksen järjestelmänvalvoja</li> <li>IT Service Center -sovelluksen käyttäjä</li> <li>IT Service Center -tietämys</li> <li>IT Service Center -alustan vakiopääsy</li> </ul> |                 |

| Henkilö                                        | Käyttäjälisenssi  | Ominaisuuslisenssi                                                                               | Profiili                    | Lupajoukon lisenssit                                                                                                                                                      | Lupajoukot                                                                                                                                                                                                                                | Lupajoukkoryhmä                                                                                                                     |
|------------------------------------------------|-------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Konfiguraation hallintatietokannan pääkäyttäjä | Salesforce        | <ul style="list-style-type: none"> <li>Service Cloud -käyttäjä</li> <li>Tietokäyttäjä</li> </ul> | MIKÄ<br>TAHAN<br>SA         | <ul style="list-style-type: none"> <li>Employee Workspace ja Concierge</li> <li>Henkilöstön työskentelykokemus</li> </ul>                                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>IT Service Center -sovelluksen järjestelmänvalvoja</li> <li>IT Service Center -sovelluksen käyttäjä</li> <li>IT Service Center -alustan vakiopääsy</li> <li>IT Service Center -tietämys</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>IT Service Center -pääkäyttäjä</li> <li>IT Service Center -konfigurointipäällikkö</li> </ul> |
| Konfiguraation hallintatietokannan hallinnoija | Salesforce        | <ul style="list-style-type: none"> <li>Service Cloud -käyttäjä</li> <li>Tietokäyttäjä</li> </ul> | MIKÄ<br>TAHAN<br>SA         | <ul style="list-style-type: none"> <li>Employee Workspace ja Concierge</li> <li>Henkilöstön työskentelykokemus</li> </ul>                                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>ITSC-sovelluksen käyttäjä</li> <li>ITSC-tietämys</li> <li>IT Service Center -alustan vakiopääsy</li> </ul>                                                                                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>IT Service Center -käyttäjä</li> <li>IT Service Center -konfigurointipäällikkö</li> </ul>    |
| Työntekijä                                     | Salesforce-alusta |                                                                                                  | Salesforce-alustan käyttäjä | <ul style="list-style-type: none"> <li>Yrityksen yhteisö Force.com-sivustolla</li> <li>Employee Workspace ja Concierge</li> <li>Henkilöstön työskentelykokemus</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>IT Service Center -sovelluksen käyttäjä</li> <li>IT Service Center -alustan vakiopääsy</li> </ul>                                                                                                  |                                                                                                                                     |



## IT Service Center -lupajoukot

Jos noudatit IT Service Center -alustan suositeltua asetusprosessia, varmista, että organisaatiollesi on asetettu nämä lupajoukot.

| Lupajoukon nimi                                    | Kuvaus                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|----------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Muutoskalenterin pääkäyttäjän pääsy                | Muokkaa muutoksenhallinnan asetuksia (kalenteri ja riski), luo ja muokkaa muutoksenhallinnan sääntöjä.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Muutoskalenterin peruspääsy                        | Muutoskalenterin lukuoikeus.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Muutoskalenterin kirjoitusoikeus                   | Muutoskalenterin kirjoitusoikeus.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| IT Service Center -sovelluksen järjestelmänvalvoja | Täysi muokkausoikeus IT Service Center -alustalla, mukaan lukien palveluasetukset. Sisältyy IT Service Center -pakettiin.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| IT Service Center -sovelluksen käyttäjä            | Hallinnoi tapauksia IT Service Center -alustalla. Ei voi luoda tai muokata resursseja.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| IT Service Center -konfigurointipäällikkö          | Muokkaa konfiguraation hallintatietokannan asetuksia, suorittaa konfiguraation hallintatietokannan töitä ja luo mukautettuja Tanium-konfigurointikohteita.                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| IT Service Center -tietämys                        | Pääsykentät tietämysartikkeleihin IT Service Center -alustalla. <div><p>Odotetun toiminnan varmistamiseksi täytyy lisätä <b>"Manage Articles"</b> -lupa (Artikkelien hallinta) <b>IT Service Center -tietämys</b> -lupajoukkoon. Siirry lupajoukosta kohtaan <b>App Permissions</b> -välilehteen (Sovelluksen luvat). Valitse <b>"Knowledge Management"</b> -osiossa (Tietämyksen hallinta) <b>"Manage Articles"</b> -lupa (Artikkelien hallinta).</p></div> |
| IT Service Center -alustan vakiopääsy              | Vakiokohteiden pääsyn kentät.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |

Jos suositeltua asennus- ja konfigurointiprosessia noudatetaan, nämä lupajoukot järjestyvät automaattisesti lupajoukkoryhmiin. Määrää käyttäjille käyttöoikeusjoukkoryhmiä, jotta he saavat tarvitsemansa pääsyoikeuksien tason.

Kun IT Service Center -alustan asennus on valmis, IT Service Center -sovelluksen järjestelmänvalvojan oikeudet myönnetään ensimmäiselle järjestelmänvalvojalle.

IT Service Center -paketin lupapäivitykset lähetetään Taniumin suosittelemiin lupajoukkoihin. Kaikki suositelluille käyttöoikeuspaketeille tehdyt mukautukset poistetaan pakettien päivitysten yhteydessä.

## IT Service Centerin -lupajoukkoryhmät

Käyttäjien pääsyyn voidaan käyttää seuraavia sisällytettyjä lupajoukkoryhmiä.

## IT SERVICE CENTER -KÄYTTÄJÄ

Sisältää seuraavat lupajoukot:

- Muutoskalenterin peruspääsy
- IT Service Center -sovelluksen käyttäjä
- IT Service Center -tietämys
- IT Service Center -alustan vakiopääsy

## IT SERVICE CENTER -PÄÄKÄYTTÄJÄ

Sisältää seuraavat lupajoukot:

- Muutoskalenterin peruspääsy
- Muutoskalenterin pääkäyttäjän pääsy
- Muutoskalenterin kirjoitusoikeus
- IT Service Center -sovelluksen järjestelmänvalvoja
- IT Service Center -sovelluksen käyttäjä
- IT Service Center -alustan konfiguroinnin hallintatyökalu
- IT Service Center -tietämys
- IT Service Center -alustan vakiopääsy

## IT SERVICE CENTER -KONFIGUROIDINTIPÄÄLLIKKÖ

Sisältää seuraavat lupajoukot:

- IT Service Center -konfigurointipäällikkö (konfiguroitu vain resurssien luomiseen ja lukemiseen)

# Salesforce-konfigurointien päivitys

## Tallennustyyppien määrääminen tapausten Lightning-kirjaussivuille

Muokkaa tapaussivun asettelua halutessasi määrätä IT Service Center -kirjaustyyppinä muutoksille, ongelmille, tapahtumille ja merkittävälle tapahtumille.

1. Valitse kohdasta "Setup" (Asetukset) **"Object Manager"** (Kohteiden hallinta).
2. Valitse **"Case"** (Tapaus) ja sitten **"Lightning Record Pages"** (Lightning-kirjaussivut). Kutakin näistä sivuista on muokattava:  
Muutoksen kirjaussivu päivitetään napsauttamalla: **ITSC - Change Record Page** (ITSC - muutoksen kirjaussivu.  
Ongelman kirjaussivu päivitetään napsauttamalla: **ITSC - Problem Record Page** (ITSC - ongelman kirjaussivu.  
Tapahtuman kirjaussivu päivitetään napsauttamalla: **ITSC - Incident Request Record Page** (ITSC -  
Tapahtumapyynnön kirjaussivu).

Merkittävän tapahtuman kirjaussivu päivitetään napsauttamalla: **ITSC - Major Incident Page** (ITSC - merkittävän tapahtuman sivu).

3. Kun Lighting-sovelluskootityökalu on latautunut sivulle, valitse **"Activation..." (Aktivointi...)**
4. Napsauta **"App, Record Type, and Profile"** -välilehteä (Sovellus, kirjaustyyppi ja profiili) ja valitse sitten **"Assign to Apps, Record Types, and Profiles"** (Kohdista sovelluksiin, kirjaustyypeihin ja profiileihin).
5. Valitse **IT Service Center** ja sitten **"Next" (Seuraava)**.
6. Valitse sovelluksen koko (puhelin, työpöytä tai molemmat).
7. Valitse **"Selected Record Types" (Valitut kirjaustyytit)** -sivulla vastaava kirjaustyyppi.  
Jos muokkaat **"ITSC - Change Record Page"** -sivua, valitse **"Change" (Muuta)**.  
Jos muokkaat **"ITSC - Problem Record Page"** -sivua, valitse **"Problem" (Ongelma)**.  
Jos muokkaat **ITSC - Incident Request -kirjaussivua**, valitse **"Incident" (Tapaus)**.  
Jos muokkaat **ITSC - Major Incident -sivua**, valitse **"Major Incident" (Merkittävä tapaus)**.
8. Valitse **"Selected Profiles" (Valitut profiilit)** -sivulla **"Standard User" (Peruskäyttäjä)** ja **"System Administrator" (Järjestelmänvalvoja)**.
9. Tallenna muutokset.

Tapauksen Lightning-kirjaussivujen muokkaus mukautettujen konfigurointikohteiden tietojen lisäämiseksi

Oletusarvoisesti ensisijainen konfigurointikohteen tietojen Lightning-verkkokomponentti näyttää mukautetuille konfigurointikohteille **ensisijaisen konfigurointikohteen nimen ja ensisijaisen konfigurointikohteen yhteystiedon**. Kloonaamalla Lightning-kirjaussivut kullekin tapaustyyppille saadaan näkyviin mukautettujen konfigurointikohteiden resurssitiedot.

Jos kloonaat kirjaussivuja, IT Service Center -alustan tulevat päivitykset eivät vaikuta näihin kloonattuihin sivuihin. Uuteen versioon päivityksen jälkeen mahdolliset päivitykset on kopioitava kloonatuille kirjaussivulle tai ne on kloonattava uudelleen alkuperäisiltä kirjaussivuilta.

1. Avaa objektien hallintatyökalussa tapausobjekti ja kloonaa Lightning-kirjaussivut. Toista nämä vaiheet kaikille ITSC -kirjaussivuille:
  1. ITSC - Change Record Page (ITSC - muutoksen kirjaussivu)
  2. ITSC - Incident Request Record Page (ITSC - Tapahtumapyynnön kirjaussivu)
  3. ITSC - Major Incident Page (ITSC - merkittävän tapahtuman sivu)
  4. ITSC - Problem Record Page (ITSC - ongelman kirjaussivu).
2. Lisää laajennettavissa olevassa **Primary CI Details** osiossa (Ensisijaisten konfigurointikohteiden tiedot) **"Related Record"** -komponentti (Asiaan liittyvä kirjaus).
3. Muokkaa lisäämäsi **"Related Record"** -kentän **hakukenttää** (Lookup). Aseta **"First Lookup"** (Ensimmäinen haku) **ensisijaiseen konfigurointikohteeseen** (Primary Configuration Item) ja **"Second Lookup"** (Toinen haku) asetukseen **"Use This Asset"** (Käytä tätä resurssia).

4. Aseta **"Related Record"** -komponentin komponenttinäkyvyyden suodattimet seuraavasti:

- a. Kenttä: **Record > Primary Configuration Item > Asset Name** (Kirjaus > Ensisijainen konfigurointikohde > Resurssin nimi)  
Operator (Operaattori): **Not Equal** (Ei yhtä suuri)  
Arvo: null (jätä tyhjäksi)
- b. Kenttä: **Record > Primary Configuration Item > Asset Record Type > Record Type Name** (Kirjaus > Ensisijainen konfigurointikohde > Resurssin kirjaustyyppi > Kirjaustyyppin nimi) (Varmista, että "API Name" (sovellusohjelmoinnin rajapinnan nimi) on sama kuin DeveloperName (ohjelmoijan nimi))  
Operator (Operaattori): **Not Equal** (Ei yhtä suuri)  
Arvo: `TaniumManagedCI`

5. Poista **ensisijaisten konfigurointikohteiden tietojen** Lightning-verkkokomponentti. Tallenna muutokset ja toista nämä toimenpiteet muille tapaustyypeille.

## Pikatoimintojen lisääminen tapaussivuille tiedossa olevien virheiden ja palvelutietämyksen luomiseksi

Näillä toimenpiteillä voidaan lisätä pikatoimintoja tiedossa oleville virheille ja palvelutietämykselle tapausten sivuasetteluihin. Toista nämä vaiheet vaihtoehdoille **ITSC - Problem Layout**, **ITSC - Incident Request Layout**, **ITSC - Major Incident Layout** ja **ITSC - Change Layout**.

Käyttämällä näitä pikatoimintoja vältetään kloonaaamista sivuasettelut, joita ei päivitetä päivitysprosessin aikana. Jos haluat silti lisätä painikkeita, ks. [Painikkeiden lisääminen tapaussivuille tiedossa olevien virheiden ja palvelutietämyksen luomiseksi sivulla 40](#).

1. Avaa objektien hallintatyökalussa tapausobjekti ja muokkaa päivitettäväksi haluttavan sivun asettelua. Voit esimerkiksi lisätä pikatoimintoja Ongelmatapauksiin muokkaamalla **ITSC - Problem Layout** -sivuasettelua (ITSC - Ongelman asettelu).
2. Lisää tiedossa olevien virheitä ja palvelutietämystä koskevia pikatoimintoja. Lisää **Salesforce Mobile and Lightning Experience Actions** -osioon **"Create Known Error"** (Luo tiedossa oleva virhe) ja **"Create Service Knowledge"** (Luo palvelutietämys) -mobiili- ja Lightning-toiminnot.

## Painikkeiden lisääminen tapaussivuille tiedossa olevien virheiden ja palvelutietämyksen luomiseksi

Nyt on mahdollista luoda tiedossa olevia virheitä ja palvelutietämystä pikatoiminnoilla tapaussivulla. Jos näille toiminnoille halutaan painikkeet, kirjaussivut täytyy kloonata dynaamisten toimintojen ottamiseksi käyttöön. Lisätietoja dynaamisista toiminnoista löytyy kohdasta [Salesforce-ohje: Dynaamisilla toiminnoilla saa uutta joustavuutta](#).

Jos kloonat kirjaussivuja, IT Service Center -alustan tulevat päivitykset eivät vaikuta näihin kloonattuihin sivuihin. Uuteen versioon päivityksen jälkeen mahdolliset päivitykset on kopioitava kloonatuille kirjaussivulle tai ne on kloonattava uudelleen alkuperäisiltä kirjaussivuilta.

1. Muokkaa ongelmakirjaussivua tiedossa olevien virheiden ja palvelutietämyksen painikkeiden lisäämiseksi.
  - a. Kloonaa **ITSC - Problem Record Page** -sivu (ITSC - Ongelman kirjaussivu) Lightning-sovelluksenkoontityökaluun.
  - b. Ota käyttöön dynaamiset toiminnot **"Highlights"**-paneelissa (Korostetut).
  - c. Lisää painikkeet **"Create Known Error"** (Luo tiedossa oleva virhe) ja **"Create Service Knowledge"** (Luo palvelutietämys).
2. Muokkaa muita ITSC-kirjaussivuja lisätäkseen palvelutietämyspainikkeen.
  - a. Kloonaa Lightning-sovelluksenkoontityökaluun sivut **ITSC - Change Record Page**, **ITSC - Incident Request Record Page** ja **ITSC - Major Incident Page**.
  - b. Ota käyttöön dynaamiset toiminnot **"Highlights"**-paneelissa (Korostetut).
  - c. Lisää painike **"Create Service Knowledge"** (Luo palvelutietämys).

## Resurssisivun asettelun mukauttaminen

Lisää **"New Configuration Item"** -painike (Uusi konfigurointikohde) resurssiobjektin oletushakuasetteluun. Oletusarvoisesti IT Service Center -alustan resurssisivut sisältävät kenttiä resurssiobjektille, joka ei välttämättä sovellu tietotekniikan käyttöön. Nämä lisäkentät voidaan poistaa resurssisivun asettelusta. Ks. [Salesforce-ohje: Sivuasettelut](#) ja [Salesforce-ohje: Muokkaa vakio-objektien sivun asettelua](#).

## PAINIKKEIDEN POISTAMINEN RESURSSISIVUN ASETTELUSTA

Konfiguraation hallintatietokannan synkronointiongelmien välttämiseksi on poistettava painikkeet **"Clone"** (Kloonaa) ja **"Change Record Type"** (Muuta kirjaustyyppiä).

1. Muokkaa resurssiobjektissa **"Asset Layout"** -sivuasettelua (Resurssin asettelu).
2. Poista osioista **"Salesforce Mobile and Lightning Experience Actions"** (Salesforcen mobiili- ja Lightning Experience -toiminnot) ja **"Standard Buttons"** (Vakiopainikkeet) seuraavat painikkeet: **Clone** (Kloonaa), **View Asset Hierarchy** (Näytä resurssihierarkia), **Change Record Type** (Muuta kirjaustyyppiä), **New Contact** (Uusi yhteyshenkilö), **New Lead** (Uusi liidi) sekä mahdolliset muut kentät tai painikkeet, jotka eivät koske IT Service Center -alustan käyttöä.

## UUDEN KONFIGUROINTIKOHTTEEN PAINIKKEEN LISÄÄMINEN RESURSSILUETTELOON TARKASTELUSIVULLE

Muokkaa resurssiobjektin oletushakuasettelua **"New Configuration Item"** -painikkeen (Uusi konfigurointikohde) lisäämiseksi.

1. Muokkaa resurssiobjektin **"Search Layouts for Salesforce Classic"** -osiossa (Salesforce Classicin hakuasettelut) **"List View"** -hakuasettelua (Listanäkymä).
2. Lisää osiossa **"Custom Buttons"** (Mukautetut painikkeet) painike **"New Configuration Item"** (Uusi konfigurointikohde).
3. (Valinnainen) Poistamalla **"New"** -painike (Uusi) muiden kuin IT Service Center -resurssien luominen estetään.

## UUDEN KONFIGUROIDINTIKOHDEPAINIKKEEN LISÄÄMINEN RESURSSIHAUN ASETTELUUN

1. Muokkaa resurssiobjektin **"Search Layouts"** -osiossa (Hakuasettelut) **"List View"** -hakuasettelua (Listanäkymä).
2. Lisää osiossa **"Custom Buttons"** (Mukautetut painikkeet) painike **"New Configuration Item"** (Uusi konfiguroidintikohde).
3. (Valinnainen) Poistamalla **"New"**-painike (Uusi) muiden kuin IT Service Center -resurssien luominen estetään.

## Tapauksen tukipyyntöluokan luonti työntekijöiden Concierge-palvelulle

Tapahtumien tapaustyyppejä voidaan luoda työntekijöiden Concierge-palvelussa lisäämällä tapahtumille tukipyyntöluokka. Käytä tätä tapahtumien tapaustyyppiä kaikille IT Service Center -alustalle meneville tukipyyntöille.

### Tukipyyntöluokan valintalistan arvojen lisääminen

Jotta työntekijöiden Concierge-palvelun käyttäjät voivat luoda tapahtumia IT Service Center -alustalla, lisää tapausobjektin mukautettuun **"Ticket Category"** (Tukipyyntöluokka) -kenttään **"Incident" (Tapahtuma)** -arvo. Jo luotu **"IT" (Tietotekniikka)** -arvo voidaan myös poistaa käytöstä, jolloin työntekijöiden Concierge-palvelun käyttäjät luovat tapauksia oletusarvoisesti.

1. Valitse kohdasta "Setup" (Asetukset) **"Object Manager" (Kohteiden hallinta)**.
2. Napsauta **Case** (Tapaus) ja sitten **Fields & Relationships** (Kentät ja suhteet).
3. Hae ja valitse **"Ticket Category" (Tukipyyntöluokka)**.
4. Napsauta "Values" (Arvot) -osiossa **"New" (Uusi)**.
5. Luo merkintä nimikkeellä **"Incident" (Tapahtuma)** ja API-nimi nimikkeellä **"Incident" (Tapahtuma)**.
6. Tallenna muutokset.
7. Poista valintalistalla oleva **"IT" (Tietotekniikka)** -arvo käytöstä. Napsauta "Action" (Toimenpide) -sarakeessa **"Deactivate" (Poista käytöstä)**.

### Pikatoiminnon lisäys yhteydenotto-objektiin

1. Valitse kohdasta "Setup" (Asetukset) **"Object Manager" (Kohteiden hallinta)**.
2. Napsauta **"Contact" (Yhteystiedot)** ja **"Buttons" (Painikkeet)**, **"Links" (Linkit)** ja **"Actions" (Toiminnot)**.
3. Napsauta riviä, jolla on **New Incident** (Uusi tapahtuma). Lisäksi rivin **nimenä (Name)** näkyy **ITSCNewIncident**.
4. Napsauta **"Edit Layout" (Muokkaa asettelua)**.
5. **Ticket Category** -kenttää (Tukipyyntöluokka) voi etsiä pikahauulla.
6. Vedä ja pudota **Ticket Category** lomakkeeseen.

Aseta kenttä lomakkeella **"Category"**-kentän (Luokka) yläpuolelle.

7. Napsauta **"Save" (Tallenna)**.

## Mukautettu metatietojen tyyppi tapahtuman tukipyyntöjen kategorialle

Jos jokin tukipyyntöjen luokka halutaan yhdistää siihen liittyvään toimintoon, muokkaa mukautettua metatiedon tyyppiä.

1. Käytä "Setup" (Asetukset) -kohdassa "Quick Find" (Pikahaku) -toimintoa ja valitse **"Custom Metadata Types" (Mukautetut metatietotyypit)**.
2. Napsauta taulukossa **"Ticket Category Definitions" (Tukipyyntöjen luokkien määritelmät)**.
3. Napsauta kohtaa **"Manage Ticket Category Configurations" (Tukipyyntöjen luokkien konfiguroinnin hallinta)**.  
Napsauta kohtaa **"New" (Uusi)**.
4. Käytä seuraavia kenttien arvoja:
  1. **Label (Merkintä)**: Incident (Tapahtuma)
  2. **Name (Nimi)**: Incident (Tapahtuma)
  3. **Ticket Category Name (Tukipyyntöjen luokan nimi)**: Incident (Tapahtuma)
  4. **Yleisen toiminnon nimi**: Contact.wkism\_\_ITSCNewIncident
  5. **Is Active (On aktiivinen)**: Enabled (Käytössä)
5. Tallenna muutokset.

## Sähköpostin asetukset automaattista tukipyyntöjen luontia varten

Luo sähköpostipalvelu ja -osoite, johon loppukäyttäjät voivat lähettää tukipyyntöjä. Kun tähän osoitteeseen lähetetään sähköpostiviestejä, tapausten luonti tapahtuu automaattisesti.

### Mukautetun Apex-luokan asettaminen

1. Siirry "Setup"-sovelluksessa (Asetukset) sivulle **"Custom Code > Apex Classes"** (Mukautettu koodi > Apex-luokat).
2. Napsauta aakkosellisessa navigointipalkissa **E**.
3. Jos et näe EmailToCaseHandler-luokkaa, napsauta **Create New View** (Luo uusi näkymä). Syötä kohtiin **"View Name"** (Näkymän nimi) ja **"View Unique Name"** (Näkymän yksilöivä nimi) **"Default"** (Oletusarvoinen). Tallenna muutokset. Varmista, että "Default" on oletusnäkyvässä.
4. Napsauttamalla **EmailToCaseHandler**-luokkaa arvo voidaan tallentaa välimuistiin, jolloin se on valittavissa konfiguroinnin muissa vaiheissa.

## Sähköpostipalvelun luonti

1. Siirry "Setup" (Asennus) -sovelluksessa **"Email Services" (Sähköpostipalvelut)** -sivulle. Napsauta kohtaa **"New Email Service" (Uusi sähköpostipalvelu)**.
2. Anna palvelulle nimi. Valitse **Apex-luokaksi - Apex Class -EmailToCaseHandler** (Lähetä sähköpostia tapauksen käsittelijälle).
3. Jos haluat rajoittaa niitä verkkotunnuksia tai sähköpostiosoitteita, joiden lähettämiä sähköpostiviestejä hyväksytään, täytä sallittujen luettelo **"Accept Email From" (Hyväksy sähköpostia lähettäjältä)** -kentässä.
4. Muita kenttiä voidaan tarvittaessa muokata käsittelemään liitteitä, otsikoita ja virhevastausasetuksia.
5. Napsauta **"Save" (Tallenna)**.

## Sähköpostiosoitteen asetukset

1. Napsauta luomasi palvelun nimeä ja napsauta sitten **"New Email Address" (Uusi sähköpostiosoite)**.
2. Anna sähköpostiosoitteelle haluamasi nimi. (Esimerkki: tietotekniikkatuki).
3. Kirjoita tietotekniikkatuki **"Email Address" (Sähköpostiosoite)** -kenttään.
4. Tarkista, että **"Active" (Aktiivinen)** -valintaruutu on valittuna.
5. Anna yrityksen sähköpostin verkkotunnusnimet. (Esimerkki: yritys.org,my.yritys.org) Napsauta **"Save" (Tallenna)**.

Osiassa **"Email Addresses" (Sähköpostiosoitteet)** -näkyvyyden juuri luomasi sähköpostiosoite. Kun tähän osoitteeseen lähetetään sähköpostiviestejä, tietotekniikkatukipyyntöjen luonti tapahtuu automaattisesti.

## Lisätietoja

[Apex-opas ohjelmoijille: Apex-sähköpostipalvelu](#)

[Salesforcen tehostaminen koodilla: sähköpostipalvelut](#)

## Julkaisutyönkulkujen luominen tiedossa oleville virheille ja palvelutietämykselle

Voit luoda tiedossa olevaa virhettä tai palvelutietämystä koskevan artikkelin ongelman dokumentoimiseksi. Artikkelit liitetään kaikkiin tapauksiin, jotka liittyvät kyseiseen ongelmaan. Nämä tietoartikkelit ovat oletusarvoisesti luonnostilassa, joten ne ovat vain artikkelin kirjoittajan käytettävissä. Jotta kaikki tietotekniikkaedustajat ja työntekijät voisivat siirtyä näihin artikkeleihin, on luotava työnkulku- ja tietämystoiminto, jolla tiedossa olevia virheitä koskevat artikkelit julkaistaan automaattisesti niitä luotaessa.

1. Luo tietämystoiminto, joka julkaisee artikkelin.  
Lisätietoja: [Salesforce-ohje: Työnkulkutoimintojen luominen tietämykselle](#)
2. Luo työnkulusääntö, joka suoritetaan, kun "Tiedossa oleva virhe" - tai "Palvelutietämys"-kirjaustyyppillä varustettu tietoartikkeli luodaan.



Lisätietoja: [Salesforce-ohje: Artikkelien työnkulku ja hyväksynät](#)

3. Aseta työnkulkusäännön toiminto käyttämään tietämystoimintoa, joka julkaisee artikkelin automaattisesti.

## (Valinnainen) Välitavoitteiden, jonojen, määrittämissääntöjen ja hyväksymisten mukauttaminen

Tietotekniikatapausten hallinnointiin voidaan määrittää edistyneempiä työnkuluja käyttämällä välitavoitteita, jonoja ja määrittämissääntöjä Service Cloud -pilvipalvelussa.

Jos näiden työnkulkujen toimintaa halutaan mukauttaa, niihin liittyviä tietoja löytyy Service Cloud -aineistosta.

- On mahdollista asettaa välitavoitteita, jotka edustavat organisaation tukiprosessin edellyttämiä aikaa sidottuja vaiheita, kuten ensimmäistä reagointia tai tapauksen ratkaisua koskevat ajat. Välitavoitteet lisätään oikeutusprosesseihin sen varmistamiseksi, että edustajat ratkaisevat tukikirjaukset oikein ja ajallaan.

Virstanpylväät ovat IT Service Center -alustan nimi palvelutasosopimuksille. Virstanpylvään asettaminen on sama asia kuin palvelutasosopimuksen määrittely.

Lisätietoja: [Service Cloud -aineisto: välitavoitteet](#)

- Jonoja voidaan asettaa priorisoimaan, jakelemaan ja määräämään kirjaustietueita työkuormia jakavilla tiimeille. Jonoihin pääsee luettelonäkymistä. Jonon jäsenet voivat siirtyä ottamaan minkä tahansa jonossa olevan kirjauksen omistukseensa. IT Service Center määrittää seuraavat jonot:
  - Case Management (Tapausten käsittely) - IT Default (IT-oletus)
  - Case Management (Tapausten käsittely) - IT Escalation (IT-eskalointi)
  - Case Management CAB (Tapausten käsittelyn muutosten hyväksyntälautakunta)

Lisätietoja: [Service Cloud -aineisto: Jonojen asettaminen](#)

- Määrittämissääntöjä voidaan asettaa määrittämään ehtoja, joiden mukaan liidit tai tapaukset käsitellään. Säännöt kohdistavat liidit ja tapaukset määritetyille käyttäjälle tai määritettyyn jonoon.

Lisätietoja: [Service Cloud -aineisto: Tehtävisääntöjen asettaminen](#)

- **ITSC - muutoksen hyväksyntä** -hyväksyntäprosessia voidaan muokata määrittämään muutostapauksen ratkaisemiseen liittyvän liiketoimintaprosessin. **ITSC - muutoksen hyväksyntä** -prosessi lähetetään IT Service Center -alustan kautta ja sitä käytetään oletusarvoisesti.

Lisätietoja: [Service Cloud -aineisto: Hyväksyntäprosessin määrittäminen](#)

# IT Service Center -alustan järjestelmänvalvonta

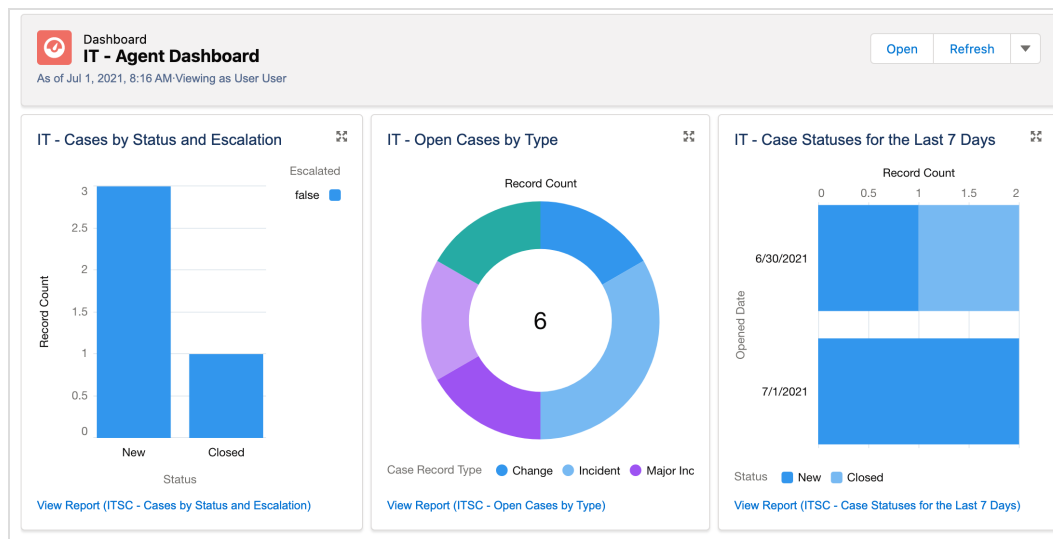
Tietotekniikkaedustajien tapaa käyttää ITService Center -alustaa voidaan mukauttaa, esimerkkeinä koontinäyttö, kalenterin ja riskiasetusten muutokset, konfiguraation hallintatietokanta ja työnkulut.

## Tietotekniikkaedustajan koontinäytön tarkastelu ja mukautus

Tietotekniikkaedustajan koontinäyttö voidaan mukauttaa sisältämään raportteja, jotka auttavat oman työn hoidossa.

### Tietotekniikkaedustajan koontinäytön tarkastelu

Tietotekniikkaedustajan koontinäyttö tulee näkyviin aloitussivulla, kun IT Service Center avataan.



### Tietotekniikkaedustajan koontinäytön mukautus

Tietotekniikkaedustajan koontinäyttö voidaan mukauttaa sisältämään erilaisia raportteja, esimerkiksi IT Service Center -oletusraportit.

1. Koontinäyttö voidaan avata omassa näkymässään napsauttamalla aloitussivulla **"Open" (Avaa)**. Napsauta kohtaa **"Edit" (Muokkaa)**.
2. Siirrä, muokkaa ja mukauta koontinäytössä jo olevia osia. Jos koontinäyttöön halutaan lisätä muita raportteja, valitse **" +Component" (+Osa)**.
3. Tallenna muutokset.

## Muutoksenhallinnan asetusten päivitys

Muutoskalenterin värejä ja tapahtumatyyppejä voidaan päivittää. Lisäksi muutostapausten riskipisteityksen laskentatapa voidaan konfiguroida.

## KÄYTTÄJIEN LUVAT

| Käyttäjien lupia tarvitaan                  |                                                                                                                                                            |
|---------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Kalenteri- ja riskiasetusten konfigurointi: | IT Service Center -sovelluksen pääkäyttäjä, IT Service Center -sovelluksen käyttäjä, muutoskalenterin peruspääsy, muutoskalenterin pääkäyttäjän lupajoukot |

### Muutoskalenterin mukautus

Haluttaessa voidaan mukauttaa muutoskalenterin värejä sekä lisätä mukautettuja tapahtumatyyppejä.

Seuraavat tapahtumatyypit sisällytetään oletusarvoisesti:

- Pysäytys: aikataulutettu hetki, jolloin muutoksia ei voi tehdä.
  - Muutos: muutostapaukseen liitetty päivitys.
  - Muutosikkuna: sallittu aikaväli, jolloin muutoksia voi tapahtua.
  - Katkos: aikataulutettu hetki, jolloin järjestelmä ei ole käytettävissä.
1. Valitse IT Service Center -valikosta **Settings** (Asetukset) ja sitten **Change Management** -välilehti (Muutoksenhallinta).
  2. Päivitä kunkin tapahtumatyypin värit tai lisää tapahtumatyyppi luetteloon.
  3. Napsauta **"Save"** (Tallenna).
  4. Muutoskalenterin päivityksiä voidaan tarkastella siirtymällä IT Service Center -valikkoon ja valitsemalla **Change Calendar** (Muutoskalenteri).

### Riskipisteytysten mukautus

Muutostapauksen riskipisteytys voi auttaa muutospäälliköitä päättämään muutoksen tekemisestä syntyvän mahdollisen riskin.

1. Valitse IT Service Center -valikosta **Settings** (Asetukset) ja sitten **Change Management** -välilehti (Muutoksenhallinta).
2. Päätä, mitä kenttiä käytetään riskipisteytyksen laskemiseen. Luetellut kentät liittyvät muutostapauksiin ja niillä on valintaluettelodatatyyppi; tässä tyypissä käyttäjä valitsee arvon luettelosta avatessaan tapauksen. Siirrä laskentaan sisällytettävät kentät **Selected** -sarakeeseen (Valitut).
3. Määrittele kunkin valitun kentän arvon riskipisteet. Loppukäyttäjän näihin kenttiin valitsema arvo lasketaan yhteen määräämään riskipisteet. Tässä esimerkissä käyttäjän avatessa muutostapauksen ja valitessa vaihtoehdon **Yes** (Kyllä) **palvelusopimuksen rikkomiselle** ja luokaksi (**"Category"**) tietokannan (**"Database"**), niitä vastaavat arvot (1+5) luovat riskipisteiksi 6. Tämä numeerinen pistemäärä ei näy muutostapauksessa. Kullekin mahdolliselle

pistearvolle täytyy antaa riskipisteytyksen kynnysarvo.

Define risk scores for field values. ⓘ

SLA Violation

\* No

0

\* Yes

1

Category

\* Software

2

\* Hardware

3

\* Network

3

\* Database

5

\* Other

1

Define risk score thresholds. ⓘ

● High

5-6

● Medium

3-4

● Low

1-2

● None

Minimum Score

1

Maximum Score

6

Save

4. Määrittele riskipisteytyksen kynnysarvot. Kullekin kynnysarvolle voidaan antaa numero tai vaihteluväli. Kynnysarvo on tapauksessa näytettävä arvo, joka tässä esimerkissä on **korkea ("High")** riskipistemäärä.

© 2021 Tanium Inc. Kaikki oikeudet pidätetään.

Sivu 48

# Konfiguraation hallintatietokannan konfigurointikohteiden hallinta

Konfigurointikohteet ovat komponentteja, joita on hallittava tietotekniikkapalvelun toimittamiseksi.

Konfigurointikohteet tuodaan Salesforceen oletusarvoisesti aikataulutetuin väliajoin TaaS:ssa ylläpidetystä konfiguraation hallintatietokannan palvelusta. IT Service Center -alustalla on myös mahdollista luoda konfigurointikohteita, jotka sitten synkronoidaan Salesforceen ja konfiguraation hallintatietokannan välillä.

## KÄYTTÄJIEN LUVAT

| Käyttäjien lupia tarvitaan       |                                                                                                    |
|----------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Konfigurointikohteiden luominen: | IT Service Center -alustan konfiguraation hallintatietokannan hallintatyökalun lupajoukkojen ryhmä |

Tässä versiossa voidaan luoda ja tarkastella konfigurointikohteita IT Service Center -alustalla. Jos konfigurointikohteita muokataan, konfiguraation hallintatietokannasta dataa tuova synkronointiprosessi kumoaa tehdyt muutokset. Kunnes tämä ongelma ratkaistaan, ks. [IT Service Center -lupien määrääminen sivulla 31](#); sieltä löytyy ohjeet pääsyn estämiseen resurssiobjektiin oletusprofileissa sekä lupajoukkoryhmien määräämiseen luomis- ja lukuoikeuksien myöntämiseksi rajoittaen samalla resurssiobjektin muokkaus-, poisto- ja muutoslupia.

## Konfigurointikohteiden tarkastelu

Tarkastele konfiguraation hallintatietokannasta tuotuja konfigurointikohteita sekä IT Service Center -alustalla mahdollisesti luotuja mukautettuja konfigurointikohteita.

1. Napsauta IT Service Center -valikossa **Assets** (Resurssit).
2. Avaa **All Configuration Items** -luettelonäkymä (Kaikki konfigurointikohteet).

## Konfigurointikohteiden luokkien tarkastelu

Konfigurointikohteiden luokat sisältävät mukautettuja kenttiä, ja ne tuodaan Taniumista, esimerkiksi laitteen tyyppi (kannettava tietokone, palvelin).

1. Valitse IT Service Center -valikosta **Configuration Item Classes** (Konfigurointikohteiden luokat).
2. Avaa **All Classes** -luettelonäkymä (Kaikki luokat).

## Mukautettujen konfigurointikohteiden luominen

IT Service Center -alustalla voidaan lisätä konfigurointikohteita, jotka tuodaan konfiguraation hallintatietokantaan. Nämä konfigurointikohteet synkronoidaan määritellyllä aikavälillä. Ohjeet synkronointiasetusten päivittämiseen löytyvät kohdasta [Konfiguraation hallintatietokannan datasyntäronoinnin konfigurointi sivulla 30](#).

1. Napsauta IT Service Center -valikossa **Assets** (Resurssit).
2. Valitse **New Configuration Item** (Uusi konfigurointikohde).

Kohdan **New** (Uusi) napsauttaminen "Assets"-sivulla (Resurssit) luo Salesforce-vakio-objektin. Tämän tyyppinen resurssi ei sisällä konfigurointikohteen tietoja, sitä ei synkronoida Taniumin kanssa, ja sitä käytetään yleensä fyysisten, muiden kuin tietotekniikkaan liittyvien resurssien jäljittämiseen. Jos haluat poistaa "New"-painikkeen (Uusi), ks. kohta [Uuden konfigurointikohteen painikkeen lisääminen resurssiluettelon tarkastelusivulle sivulla 41](#).

3. Lisää konfigurointikohteelle nimi, kuvaus ja luokka.
4. Konfigurointikohteelle voidaan luoda suhde napsauttamalla "**Add Relationship**" (Lisää suhde). Valitse suhteen tyyppi (emotaso/alitaso, vertaissuhde, asennus kohteeseen jne.), konfigurointikohteen luokka ja lisättävä konfigurointikohde. Tallenna muutokset.

Jos konfigurointikohdetta muokataan sen jälkeen, kun se on synkronoitu konfiguraation hallintatietokannan kanssa, muutokset kumoutuvat seuraavassa konfiguraation hallintatietokannan synkronointiprosessissa.

## (Valinnainen) Tapausmallipohjien muokkaus

IT Service Center sisältää vakiomallipohjia, jotka määrittävät, mitä kenttiä näytetään tapausta luotaessa. Tapausmallipohjan käyttäminen voi auttaa virtaviivaistamaan toistettavien tapausten kirjausten luomista. Vakiomallipohjilla voidaan säätää kenttien näkyvyyttä, mutta kenttiä ei voi lisätä tai poistaa. Jos kenttiä halutaan mukauttaa, on luotava mukautettu tapausmallipohja.

### Vakiomallipohjien mukauttaminen

Vaikka vakiomallipohjia ei voidakaan muokata, on mahdollista tarkastella mallipohjan sisältöä ja valita näytettävät kentät.

1. Napsauta IT Service Center -valikossa "**Case Templates > template\_name**" (Tapausmallipohjat > mallipohjan\_nimi).
2. Valitse kunkin kohteen kohdalla **Visible** (Näkyvissä).
3. Tapausten luomisen näyttöä voidaan esikatsella valitsemalla **Preview** (Esikatselu). Mallipohjasta voidaan luoda testitapaus napsauttamalla **Create** (Luo).
4. Napsauta "**Save**" (Tallenna).

### Mukautettujen tapausmallipohjien luominen

Mukautetuilla tapausmallipohjilla voidaan mukauttaa toistettavia tapauksia, kuten kuukausittaiset tai viikoittaiset muutostapaukset.

1. Napsauta IT Service Center -valikossa **"Case Templates > Custom > New"** (Tapausmallipohjat > Mukauta > Uusi).
2. Jos haluat aloittaa jostakin jo luodusta tapausmallipohjasta, valitse se kohdasta **Choose Existing Config** (Valitse jo luotu konfigurointi) ja napsauta sitten **Copy Configuration** (Kopioi konfigurointi).
3. Anna tapausmallipohjalle nimi ja lisää kentiä käytettävissä olevien luettelosta valittujen luetteloon.
4. Valitse kunkin kohteen kohdalla **Visible** (Näkyvissä).
5. Tapausten luomisen näyttöä voidaan esikatsella valitsemalla **Preview** (Esikatselu).
6. Mallipohjasta voidaan luoda tapaus napsauttamalla **Create** (Luo).
7. Napsauta **"Save" (Tallenna)**. Jos tämä mukautettu tapausmallipohja halutaan asettaa oletusmalliksi jonkin vakiomallipohjan päälle, se on lisättävä oletusmallipohjana.

### Oletusmallipohjien asettaminen

Kumoa vakiomallipohja mukautetulla mallipohjalla. Sinulla on oltava mukautettu mallipohja. Samaa mukautettua mallipohjaa voidaan käyttää useiden vakiomallipohjien kumoamiseen.

1. Valitse IT Service Center -valikosta **"Case Templates > Defaults > Add Default"** (Tapausmallit > Oletusarvoiset > Lisää oletusarvoisena).
2. Valitse mukautettu mallipohja sekä se vakiomallipohja, jonka halutaan kumota. Napsauta **"Save" (Tallenna)**.

## (Valinnainen) Liitosten konfigurointi

Haluttaessa voidaan konfiguroida ne tapausten tilat, joiden aikana käyttäjä voi liittää tapauksia ja resursseja. Saatat esimerkiksi haluta poistaa käytöstä mahdollisuuden liittää resursseja tapaukseen, joka on loppuun suoritettuna tilassa, kuten 'suljettu' tai 'ratkaistu'.

1. Napsauta IT Service Center -valikossa **Settings** (Asetukset). Siirry **General** -välilehteen (Yleistä).
2. Tapauksen tai resurssin liitokset poistetaan käytöstä siirtämällä tila **Disable for** -sarakeeseen (Poisto käytöstä kohteelle).
3. Tallenna muutokset.

## IT Service Center -alustan automatisointi tehtäväkuluilla

Tehtäväkulkujen avulla voidaan automatisoida tiettyjä tietotekniikan tehtäviä - kuten pakettien tai ohjelmistojen käyttöönottoa - eri ehdoista riippuen.

### Oletustehtäväkulut

IT Service Center sisältää oletusarvoisesti seuraavat tehtäväkulut. Jos haluat muokata tehtäväkulkuja "Setup" (Asetukset) -toiminnosta, syötä  (tehtäväkulku) "Quick Find" (Pikahaku) -ruutuun ja valitse sitten **"Flows" (Tehtäväkulut)**.

### ITSC - Auto Close Cases (tapausten automaattinen sulkeminen)

Kello 00.00 aktivoitua toiminto sulkee kaikki viimeisten seitsemän päivän aikana ratkaistut tapahtumat ja pyynnöt.

### ITSC - Case Notifications (ITSC- tapausilmoitukset)

Käynnistytävä toiminto ongelmatapauksen tilan muuttuessa; se lähettää sähköpostiviestin ilmoittamaan käyttäjille siihen liittyvistä tapahtumatapauksista.

### ITSC - Case Owner Changed (tapauksen omistaja vaihdettu)

Tapahtuman tai pyynnön tapauskirjauksen tallennuksen yhteydessä käynnistytävä toiminto. Jos tapauksen omistaja on vaihtunut, toiminto asettaa tapauksen tilaksi **"Transferred" (Siirretty)**.

### ITSC - Change Approval (muutoksen hyväksyntä)

Käynnistytävä toiminto, joka aktivoituu muutostapauksen tietueen tallentamisen ja hyväksyttäväksi lähettämisen jälkeen.

### ITSC - Set Case to Known Error (ITSC - Aseta tapaus tiedossa olevaksi virheeksi)

Käynnistytävä toiminto, kun luodaan tiedossa oleva virhe; se muuttaa ongelmatapauksen tilaksi **Known Problem** (Tiedossa oleva ongelma).

### ITSC - Share Comments (ITSC - Jaa kommentit)

Käynnistytävä toiminto, kun tapahtuman tila muutetaan ratkaistuksi; se kopioi ratkaistun tapahtuman kommentit siihen liittyviin tapauksiin.

## Tehtäväkulun toiminnot

Tehtäväkulkua voidaan luoda seuraavilla tehtäväkulun toiminnoilla, kun IT Service Center on asennettu:

### Nykyisen syötteen kopiointi liitettyihin tapauksiin

Kopioi Chatter-syötteen kommentit liitettyihin tapauksiin.

### Find Primary Assets By User (Ensisijaisten resurssien haku käyttäjän mukaan)

Esiin tulee luettelo resursseista ja perustiedoista, joissa määritetty sähköpostiosoite näkyy ensisijaisena käyttäjänä.

### Pakettien käyttöönotto

Tanium-paketin käyttöönotto jossain resurssissa. Tämä paketti sisältää yleensä komentosarjan ja tiedostojoukon, jotka suoritetaan kyseessä olevassa resurssissa Tanium-toimintona.

### Ohjelmistojen käyttöönoton hallinta

Ohjelmistopakettien asennus jollekin tietylle resurssille tai päivitys tai poisto.



## Kysely resurssin tiedoilla

Tuo esiin valitun resurssin kentän arvot.

## Find Applicable Software (Etsi soveltuva ohjelmisto)

Määrittää valitulle resurssijoukolle saatavilla olevat ohjelmistopäivitykset.

## Send Email to Associated Case Owners (Lähetä sähköpostia liitettyille tapausten omistajille)

Lähetä sähköpostia liitettyjen tapausten omistajille.

## IT Service Center -alustan tehtäväkulun luonti

1. Siirry kohdasta "Setup" (Asetukset) kohtaan **"Process Automation" (Prosessin automatisointi) > "Flows" (Tehtäväkulut) > "New Flow" (Uusi tehtäväkulku)**.
2. Valitse tehtäväkululle käytettäväksi halutun käynnistytksen tyyppi. Testausta varten valitaan **"Autolaunched Flow" (No Trigger) (Automaattisesti käynnistetty tehtäväkulku (ei käynnistystoimintoa))**.
3. Vedä jokin toiminto tehtäväkulkuun. Käytettävissä olevat toiminnot tulevat näkyviin valitsemalla **IT Service Center**.

## Lisätietoja

[Liiketoimintaprosessien automatisointi: tehtäväkulut](#)

# Lokiviestien tarkastelu

IT Service Center -alustan lokiviestien tarkastelu, mukaan lukien tapauksen suhteen tehdyt toimenpiteet.

## Lokiin kirjaamisen konfigurointi

Jotta liian suuria lokeja ei kerättäisi, voidaan asettaa säilytys- ja puhdistusprosessi.

1. Siirry IT Service Center -valikossa kohtaan **Settings** (Asetukset). Valitse **Logging** (Lokiin kirjaaminen).
2. Konfiguroi kellonaika päivittäiselle lokin siivoamiselle sekä määrä päville, joilta lokit säilytetään. Jos loki on lokin säilytysasetusta vanhempi, se poistetaan siivoustyön aikana.

## Tapausten toimenpiteiden tarkastelu

Seuraavat tapauksesta käsin suoritettavissa olevat toimenpiteet tallennetaan: ohjelmiston käyttöönotto, resurssin uudelleenkäynnistys, prosessin lopettaminen, prosessien käynnistys tai pysäyttäminen.

- Jos kaikkia IT Service Center -alustan hallinnoimiin resursseihin liittyviä toimenpiteitä halutaan tarkastella, siirry IT Service Center -valikkoon ja napsauta **Case Actions** (Tapauksen toimenpiteet).
- Yksittäisen tapauksen toimenpiteitä voidaan tarkastella siirtymällä **"Recent Activity" (Viimeaikainen toiminta)** -ruutuun.

## Lokikirjausten tarkastelu

Palvelulokeja, kuten taustaprosessien ja aikataulutettujen töiden lokeja voidaan tarkastella siirtymällä IT Service Center -valikkoon ja napsauttamalla **Case Actions** (Tapauksen toimenpiteet).

### ESIMERKKI

Jos lokista löytyy kirjaus **Title:** EndpointToAssetTransformer.transformMergeMany ja **Reason:** Found more than 1 Asset with the same TaniumAssetId\_c, se viittaa siihen, että synkronointiprosessin aikana ohitettiin mukautettuja konfigurointikohteita kaksoiskappaleiden vuoksi.

# Viite: Tapausten asettelut

## Incident (Tapahtuma)

ITSC - Incident Request Layout

Custom Console ComponentsMini Page LayoutMini Console ViewVideo TutorialHelp for this Page

SaveQuick SavePreview As...CancelUndoRedoLayout Properties

Fields

ButtonsQuick ActionsMobile & Lightning ActionsExpanded LookupsRelated ListsReport Charts

Quick FindField Name

|              |                |             |                    |               |                     |                |
|--------------|----------------|-------------|--------------------|---------------|---------------------|----------------|
| Section      | Benefits       | Case Number | Case Record Type   | Change Effort | Change Type         | Contact Mobile |
| Blank Space  | Business Hours | Case Origin | Case Source        | Change Impact | Closed When Created | Contact Name   |
| Account Name | Business Risks | Case Owner  | Category           | Change Owner  | Contact Email       | Contact Phone  |
| Asset        | CAB Note       | Case Reason | Change Description | Change Plan   | Contact Fax         | Created By     |

Case Sample

Highlights Panel

Contact NameSample Text

SubjectSample Text

DescriptionSample Text

ImpactSample Text

UrgencySample Text

Quick Actions in the Salesforce Classic

Publisher

PostFileMobile Smart ActionsThanksLinkPollQuestionNew Note

Salesforce Mobile and Lightning Experience

Actions

PostCreate Service KnowledgeFileNew TaskEscalationResolve CaseEditChange OwnerMerge CasesCloneDeleteSharingClose CasePrintable View

Case Detail

Standard Buttons

EditDeleteChange OwnerAcceptClose CaseCloneSharingSharing HierarchyPrintable ViewMerge Cases

Get Alerts

Custom Buttons

User Information

Contact NameSample Text

Primary Configuration ItemSample Text

CategorySample Text

Case OwnerSample Text

Service ProviderSample Text

SubcategorySample Text

Case Information

StatusSample Text

SubjectSample Text

Date/Time Opened7/21/2021, 11:31 AM

Case OriginSample Text

Case Description (Header not visible)

DescriptionSample Text

Case Diagnostics

DiagnosticsSample Text

Case Prioritization

ImpactSample Text

Manual priority

UrgencySample Text

PrioritySample Text

Resolution Information

Resolution TypeSample Text

Resolution DetailsSample Text

Miscellaneous

Web Emailsarah.sample@company.com

Custom Links (Header visible on detail only)

# Merkittävä tapahtuma

ITSC - Major Incident Layout

Custom Console ComponentsMini Page LayoutMini Console ViewVideo TutorialHelp for this Page

SaveQuick SavePreview As...CancelUndoRedoLayout Properties

Fields

ButtonsQuick ActionsMobile & Lightning ActionsExpanded LookupsRelated ListsReport Charts

Quick FindField Name

|              |                |             |                    |               |                     |                |
|--------------|----------------|-------------|--------------------|---------------|---------------------|----------------|
| Section      | Benefits       | Case Number | Case Record Type   | Change Effort | Change Type         | Contact Mobile |
| Blank Space  | Business Hours | Case Origin | Case Source        | Change Impact | Closed When Created | Contact Name   |
| Account Name | Business Risks | Case Owner  | Category           | Change Owner  | Contact Email       | Contact Phone  |
| Asset        | CAB Note       | Case Reason | Change Description | Change Plan   | Contact Fax         | Created By     |

Case Sample

Highlights Panel

Customize the highlights panel for this page layout...

Quick Actions in the Salesforce Classic

Publisher

Actions in this section are currently inherited from the global publisher layout. You can [override the global publisher layout](#) to set a customized list of actions for the publisher on pages that use this layout.

Salesforce Mobile and Lightning Experience

Actions

PostCreate Service KnowledgeFileNew TaskEscalationResolve CaseEditChange Owner

Merge CasesCloneDeleteSharingClose CasePrintable View

Case Detail

Standard Buttons

EditDeleteChange OwnerAcceptClose CaseCloneSharingSharing HierarchyPrintable ViewMerge Cases

Start ConversationGet Alerts

Custom Buttons

Major Incident Details

★ Subject

★ Description

Impact Details

Sample Text  
Sample Text  
Sample Text

Reported Date Time

Reported By

Major Incident Manager

7/21/2021, 11:37 AM

Sample Text

Sample Text

Case Information

Case Owner

Service Provider

Category

Subcategory

Sample Text  
Sample Text  
Sample Text  
Sample Text

★ Status

Primary Configuration Item

Sample Text

Sample Text

Case Prioritization

★ Impact

Manual priority

Sample Text  
✓

Urgency

Priority

Sample Text

Sample Text

Resolution Information

Resolution Type

Resolution Details

Sample Text  
Sample Text

Salesforce Details

★ Contact Name

Case Origin

Sample Text  
Sample Text

Web Email

sarah.sample@company.com

Custom Links

(Header visible on detail only)

© 2021 Tanium Inc. Kaikki oikeudet pidätetään.

Sivu 56

# Muutos

ITSC - Change Layout

Custom Console ComponentsMini Page LayoutMini Console ViewVideo TutorialHelp for this Page

SaveQuick SavePreview As...CancelUndoRedoLayout Properties

Fields

ButtonsQuick ActionsMobile & Lightning ActionsExpanded LookupsRelated ListsReport Charts

Quick FindField Name

|              |                |             |                    |               |                     |                |
|--------------|----------------|-------------|--------------------|---------------|---------------------|----------------|
| Section      | Benefits       | Case Number | Case Record Type   | Change Effort | Change Type         | Contact Mobile |
| Blank Space  | Business Hours | Case Origin | Case Source        | Change Impact | Closed When Created | Contact Name   |
| Account Name | Business Risks | Case Owner  | Category           | Change Owner  | Contact Email       | Contact Phone  |
| Asset        | CAB Note       | Case Reason | Change Description | Change Plan   | Contact Fax         | Created By     |

Case Sample

Highlights Panel

Contact NameSample Text

SubjectSample Text

DescriptionSample Text

Quick Actions in the Salesforce Classic

Publisher

Actions in this section are currently inherited from the global publisher layout. You can [override the global publisher layout](#) to set a customized list of actions for the publisher on pages that use this layout.

Salesforce Mobile and Lightning Experience

Actions

PostCreate Service KnowledgeFileNew TaskEditChange OwnerMerge CasesCloneDelete

SharingClose CasePrintable View

Case Detail

Standard Buttons

EditDeleteChange OwnerAcceptClose CaseCloneSharingSharing HierarchySubmit for Approval

Printable ViewMerge CasesGet Alerts

Custom Buttons

Change Information

Contact NameSample Text

Service ProviderSample Text

SubjectSample Text

DescriptionSample Text

StatusSample Text

SubcategorySample Text

CategorySample Text

Change Details

Case OwnerSample Text

Planned Start Date Time7/22/2021, 7:17 AM

Planned End Date Time7/22/2021, 7:17 AM

Change Details Extended (Header not visible)

Change DescriptionSample Text

CAB NoteSample Text

Execution

Rollback PlanSample Text

Test PlanSample Text

Deployment PlanSample Text

Risk Assessment

Change ImpactSample Text

Impact DetailsSample Text

Risk LevelSample Text

Risk DetailsSample Text

Case Prioritization

ImpactSample Text

Manual priority

UrgencySample Text

PrioritySample Text

Case Description (Header not visible)

Case Information

Date/Time Opened7/22/2021, 7:17 AM

Change TypeSample Text

Miscellaneous

Web Emailsarah.sample@company.com

Case OriginSample Text

Custom Links (Header visible on detail only)

ITSC - Problem Layout

Custom Console ComponentsMini Page LayoutMini Console ViewVideo TutorialHelp for this Page

SaveQuick SavePreview As...CancelUndoRedoLayout Properties

Fields

ButtonsQuick ActionsMobile & Lightning ActionsExpanded LookupsRelated ListsReport Charts

Quick FindField Name\*

|              |                |             |                    |               |                     |                |
|--------------|----------------|-------------|--------------------|---------------|---------------------|----------------|
| Section      | Benefits       | Case Number | Case Record Type   | Change Effort | Change Type         | Contact Mobile |
| Blank Space  | Business Hours | Case Origin | Case Source        | Change Impact | Closed When Created | Contact Name   |
| Account Name | Business Risks | Case Owner  | Category           | Change Owner  | Contact Email       | Contact Phone  |
| Asset        | CAB Note       | Case Reason | Change Description | Change Plan   | Contact Fax         | Created By     |

Case Sample

Highlights Panel

Contact NameSample Text

SubjectSample Text

DescriptionSample Text

Quick Actions in the Salesforce Classic

Publisher

Actions in this section are currently inherited from the global publisher layout. You can [override the global publisher layout](#) to set a customized list of actions for the publisher on pages that use this layout.

Salesforce Mobile and Lightning Experience

Actions

PostCreate Known ErrorCreate Service KnowledgeFileNew TaskResolve CaseNew ChangeEdit

Change OwnerMerge CasesCloneDeleteSharingClose CasePrintable View

Case Detail

Standard Buttons

EditDeleteChange OwnerAcceptClose CaseCloneSharingSharing HierarchySubmit for Approval

Printable ViewMerge CasesGet Alerts

Custom Buttons

Problem Information

Contact NameStatusPrimary ConfigurationItemProblem ManagerSubjectDescription

Sample TextSample TextSample TextSample TextSample TextSample Text

Case OwnerService ProviderCategorySubcategoryDue Date

Sample TextSample TextSample TextSample Text7/21/2021, 11:59 AM

Problem Details

Workaround DetailsSymptomsDiagnosticsRoot CauseImpact DetailsRisk DetailsProblem Source

Sample TextSample TextSample TextSample TextSample TextSample TextSample Text

Case Prioritization

ImpactManual priority

Sample Text✓

UrgencyPriority

Sample TextSample Text

Known Error Details

Known Error

Sample Text

Resolution Information

Resolution TypeResolution Details

Sample TextSample Text

Miscellaneous

Case OriginWeb Email

Sample Textsarah.sample@company.com

Custom Links

(Header visible on detail only)

# IT Service Center Käyttäjän opas

Versio 1.17.0

syyskuuta 03, 2021

Tämän asiakirjan tietoja saatetaan muuttaa ilman erillistä ilmoitusta. Sen lisäksi tässä asiakirjassa annetut tiedot annetaan "sellaisinaan". Tietojen katsotaan olevan paikkansapitäviä, mutta niistä ei anneta nimenomaisia tai hiljaisia takuita, lukuun ottamatta Taniumin asiakkaiden myyntiehdoissa selitettyjä takuita. Ellei toisin mainita, Tanium ei ole korvausvastuussa eikä Tanium tai sen alihankkija ole missään olosuhteissa vastuussa epäsuorista, erityisistä, välillisistä tai oheisvahingonkorvauksista, mukaan lukien rajoituksetta menetetty liikevoitto tai tappiot tai vahingonkorvaukset, jotka aiheutuvat tämän asiakirjan käytöstä tai sen käytön mahdottomuudesta, vaikka Tanium Inc:lle olisi ilmoitettu tällaisten vahinkojen mahdollisuudesta.

Tässä asiakirjassa käytettyjä IP-osoitteita ei ole tarkoitettu todellisiksi osoitteiksi. Kaikki esimerkit, komentonäytön tulokset, verkon topologiakaaviot ja muut tässä asiakirjassa olevat kuvat ovat mukana vain havainnollistamiseen. Mahdollinen todellisten IP-osoitteiden käyttö havainnollistavassa sisällössä on tahatonta ja sattumaa.

Uusimmat Tanium-tuoteasiakirjat löytyvät osoitteesta <https://docs.tanium.com>.

Nämä asiakirjat saattavat sisältää pääsyn kolmansien osapuolten tarjoamiin sisältöihin, tuotteisiin (mukaan lukien laiteohjelmistot ja ohjelmistot) ja palveluihin tai niitä koskeviin tietoihin, jäljempänä 'kolmansien osapuolten tuotteet'. Tanium Inc. ja sen tytäryhtiöt eivät ole tällaisiin kolmansien osapuolten tuotteisiin liittyen (i) vastuussa tällaisista tuotteista ja nimenomaisesti kieltäytyvät kaikista kyseisiä kolmansien osapuolten tuotteita koskevista takuista ja korvausvastuista tai (ii) vastuussa tällaisten kolmansien osapuolten tuotteiden käytöstä aiheutuvista menetyksistä, kuluista tai vahingonkorvauksista, ellei toisin nimenomaisesti ilmoiteta sovellettavassa asiakkaan ja Taniumin välisessä sopimuksessa.

Sen lisäksi tässä aineistossa ei vaadita tai suunnitella kolmannen osapuolen tuotteiden käyttöä tai niiden yhdistämistä Tanium-tuotteisiin, eivätkä Tanium tai sen osakkuusyritykset ole vastuussa tällaisten yhdistelmien aiheuttamista immateriaalioikeuksien loukkauksista. On asiakkaan eikä Taniumin vastuulla on selvittää, onko kolmansien osapuolten tuotteiden yhdistäminen Tanium-tuotteisiin asianmukaista ja ettei sellainen aiheuta kolmansien osapuolten immateriaalioikeuksien loukkauksia.

Tanium pyrkii korkeimpiin mahdollisiin helppokäyttöisyyden standardeihin, jotta vuorovaikutus Tanium-ohjelmiston kanssa olisi intuitiivisempaa ja jotta se nopeuttaisi menestyksen saavuttamista. Erinomaisten helppokäyttöisyyden standardien takaamiseksi Tanium noudattaa Yhdysvaltain liittovaltion määräyksiä - erityisesti vuoden 1998 kuntoutuslain pykälää 508. Tanium on järjestänyt tuotekehityksen aikana ulkopuolisten tahojen suorittamia helppokäyttöisyysarviointeja jo useita vuosia. Viimeisin kattava tarkastus WCAG 2.1- / VPAT 2.3 -standardien noudattamisesta tehtiin syyskuussa 2019 kaikille tärkeimmille tuotemoduuleille. Kaikki asiakkaat tai mahdolliset asiakkaat voivat saada Taniumilta moduulikohtaisia VPAT-raportteja osana suurempia ratkaisusuunnitteluprosesseja.

Uusia tuotteita ja ominaisuuksia kehitetään jatkuvasti, ja Tanium suorittaa testejä helppokäyttöisyyttä koskevan ohjeistuksen mahdollisesti puutteellisen noudattamisen havaitsemiseksi. Tanium pyrkii kaikin keinoin tekemään parhaansa, jotta mahdolliset puutteet korjataan nopeasti mahdollisuuksien puitteissa, ottaen huomioon ongelman vakavuuden sekä muutosten laajuuden. Nämä tavoitteet otetaan huomioon Taniumin nykyisillä resursseilla toteutettujen ominaisuuksien ja versioiden toimitusaikataulussa.

Tanium ottaa mielellään vastaan asiakkaiden ehdotuksia ratkaisujen tekemisestä helppokäyttöisiksi asiakkaiden omien Tanium-moduulien ja avustavan teknologian vaatimusten perusteella. Helppokäyttöisyysvaatimukset ovat tärkeitä Tanium-asiakasyhteisölle, ja Tanium pyrkii priorisoimaan näitä vaatimustenmukaisuuspyrkimyksiä osana yleistä, tuotteita koskevaa etenemissuunnitelmaa. Tanium ylläpitää avoimuutta yhtiön edistymisen ja virstanpylväiden suhteen ja pitää kaikkea tähän työhön liittyviä lisäkysymyksiä tai keskustelua tervetulleena. Lisätiedusteluita voi tehdä ottamalla yhteyttä omaan myyntiedustajaan, lähettämällä sähköpostia Tanium-tukeen osoitteeseen [support@tanium.com](mailto:support@tanium.com) tai lähettämällä sähköpostia osoitteeseen [accessibility@tanium.com](mailto:accessibility@tanium.com).



*Tanium on Tanium, Inc:n tavaramerkki Yhdysvalloissa ja muissa maissa. Edellä mainitut kolmansien osapuolen tavaramerkit ovat omistajiensa omaisuutta.*

*© 2021 Tanium Inc. Kaikki oikeudet pidätetään.*

# Sisällysluettelo

---

|                                                                                                  |           |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>Tietoja tästä aineistosta</b>                                                                 | <b>7</b>  |
| <b>IT Service Center tiivistetysti</b>                                                           | <b>8</b>  |
| Tapausten hallinnointia ja toimenpiteisiin ryhtymistä                                            | 8         |
| Reaaliaikaisten resurssitietojen hallinnointi konfiguraation hallintatietokannassa               | 8         |
| Konfigurointikohteet                                                                             | 8         |
| Konfigurointikohteiden luokat                                                                    | 9         |
| Tanium as a Service                                                                              | 9         |
| Work.com lyhyesti                                                                                | 9         |
| Tietoa Employee Workspace -tuotteesta                                                            | 9         |
| Lisätietoja                                                                                      | 9         |
| Tietoa Employee Concierge -tuotteesta                                                            | 10        |
| Lisätietoja                                                                                      | 10        |
| Tuetut kielet                                                                                    | 10        |
| <b>Organisaatiollisen tehokkuuden saavuttaminen</b>                                              | <b>11</b> |
| Strateginen suunnittelu                                                                          | 11        |
| TVPI-taulukko                                                                                    | 11        |
| Organisaatiollinen yhteensovittaminen                                                            | 13        |
| Toiminnan mittarit                                                                               | 14        |
| IT Service Center -alustan tukitapahtumien hallinta sekä palvelupyyntöjen täyttämisen eteneminen | 14        |
| Vertailumittarit                                                                                 | 14        |
| <b>Todennus Tanium as a Service -palvelulla</b>                                                  | <b>21</b> |
| <b>Tietotekniikkatapausten hallinnointi</b>                                                      | <b>22</b> |
| Tietotekniikkaedustajan koontinäytön tarkastelu                                                  | 22        |
| Tapausten tarkastelu                                                                             | 22        |
| Incident (Tapahtuma)                                                                             | 22        |
| Tietoja tapauksista                                                                              | 23        |
| Merkittävä tapahtuma                                                                             | 23        |

---

---

|                                                               |    |
|---------------------------------------------------------------|----|
| Tietoja merkittävistä tapauksista .....                       | 23 |
| Merkittävän tapahtuman luominen .....                         | 23 |
|                                                               | 24 |
| Ongelma .....                                                 | 24 |
| Tietoja ongelmatapauksista .....                              | 24 |
| Tiedossa olevan virheen tai palvelutietämyksen luominen ..... | 24 |
| Muutos .....                                                  | 24 |
| Käyttäjien luvat .....                                        | 25 |
| Tietoja muutostapauksista .....                               | 25 |
| Muutostapauksen luominen .....                                | 25 |
| Aikatauluristiriitojen ratkaisu .....                         | 25 |
| Riskin arviointi .....                                        | 25 |
| Muutoskalenterin hallinnointi .....                           | 25 |
| Muutoskalenterin tarkastelu .....                             | 26 |
| Tapahtumien lisääminen muutoskalenteriin .....                | 26 |
| Muutoksenhallinnan sääntöjen konfigurointi .....              | 26 |
| Pyyntö .....                                                  | 27 |
| Tietoja pyyntötapauksista .....                               | 27 |
| Pyyntöön luonti .....                                         | 27 |
| Tapausten päivitys .....                                      | 27 |
| Tapauksen omistajan vaihto .....                              | 27 |
| Kirjaustyyppin muuttaminen .....                              | 27 |
| Tapauksen eskalointi .....                                    | 27 |
| Tiedostojen liittäminen .....                                 | 28 |
| Toiminnan seuraaminen .....                                   | 28 |
| Tapaukseen liittyvän toiminnan tarkastelu .....               | 28 |
| Tapausten kommentointi .....                                  | 28 |
| Tapauksen päivitysten seuranta .....                          | 28 |
| Tapaukseen liittyvän työn seuranta .....                      | 28 |
| Laajuustietojen laajentaminen .....                           | 28 |

---

---

|                                                                          |           |
|--------------------------------------------------------------------------|-----------|
| Tehtävän lisääminen .....                                                | 29        |
| Liitosten lisääminen .....                                               | 29        |
| Liitosten poisto .....                                                   | 29        |
| Tapausten ratkaisu .....                                                 | 29        |
| Tapauksen ja kaikkien siihen liittyvien tapausten sulkeminen .....       | 30        |
| <b>Konfigurointikohteiden hallinta .....</b>                             | <b>31</b> |
| Tapauksen ensisijaisten konfiguraatiokohteiden tietojen tarkastelu ..... | 31        |
| Kaikkien resurssien tarkastelu .....                                     | 31        |
| <b>Toimintatehon hallinta .....</b>                                      | <b>32</b> |
| Kuntotapahtumien tarkastelu .....                                        | 32        |
| Käynnistä käyttöjärjestelmä uudelleen .....                              | 33        |
| Prosessien keskeyttäminen .....                                          | 33        |
| Järjestelmäpalveluiden hallinnointi .....                                | 33        |
| <b>Ohjelmiston käyttöönotto .....</b>                                    | <b>34</b> |
| Vanhentuneiden ohjelmistojen hallinnointi .....                          | 34        |
| Uuden ohjelmiston asentaminen .....                                      | 34        |
| Ohjelmiston poisto .....                                                 | 34        |
| <b>IT Service Center -alustan automatisointi tehtäväkuluilla .....</b>   | <b>35</b> |
| Oletustehtäväkulut .....                                                 | 35        |
| Tehtäväkulun toiminnot .....                                             | 35        |
| IT Service Center -alustan tehtäväkulun luonti .....                     | 36        |
| Lisätietoja .....                                                        | 36        |
| <b>IT Service Center -mittareiden maksimointi .....</b>                  | <b>37</b> |
| Keskimääräinen ratkaisuaika .....                                        | 37        |
| Palvelutasosopimusten vaatimustenmukaisuuden aste .....                  | 37        |
| Automaattisesti ratkaisut tukipyynnöt .....                              | 38        |
| Tukipyynnön pohjalta tehdyt toimenpiteet .....                           | 39        |

---

# Tietoja tästä aineistosta

Tämä asiakirja on versiolle 1.17.0.

Kaikki IT Service Center -alustan järjestelmänvalvojan ja käyttäjän oppaat voidaan ladata [IT Service Center -aineistosta](#).

# IT Service Center tiivistetysti

IT Service Center -alustan avulla voidaan virtaviivaistaa tietotekniikkaan liittyviä tukitoimintoja yhdistämällä tietotekniikkaan liittyvät tukipyynnöt ja tehtävät yhteen paikkaan.

Saatavilla seuraavissa: Lightning Experience

Saatavilla seuraavissa: **Enterprise**- ja **Unlimited**-versiot

IT Service Center on saatavana lisälisenssinä.

## Tapausten hallinnointia ja toimenpiteisiin ryhtymistä

Ottamalla käyttöön yhteisiä toimenpiteitä tietotekniikkaedustajat voivat ratkaista tukipyynnöjä nopeammin IT Service Center -alustalta poistumatta. Tällaisia toimenpiteitä ovat:

- Toimintatehotapahtumien tarkastelu
- Prosessien lopettaminen
- Järjestelmäpalveluiden käynnistäminen tai pysäyttäminen
- Tietokoneen käynnistäminen uudelleen
- Ohjelmistojen asentaminen, päivittäminen tai poistaminen

Jos käyttäjä esimerkiksi avaa ohjelmistopäivitystä edellyttävän tukipyynnön, tietotekniikkaedustaja voi ottaa päivityksen käyttöön käyttäjän resurssissa muutamalla, suoraan IT Service Center -alustalla tehdyllä napsautuksella. Edustajat voivat myös suorittaa käyttöönoton niin, että se siirtää saman ohjelmistopäivityksen muihinkin resursseihin vähentäen mahdollisuutta, että muut käyttäjät avaavat samaa ongelmaa koskevia tukipyynnöjä.

## Reaaliaikaisten resurssitietojen hallinnointi konfiguraation hallintatietokannassa

Käytä konfiguraation hallintatietokannan integrointia Taniumista IT Service Center -alustaan tietotekniikkapalveluihin liittyvien reaaliaikaisten konfigurointikohteiden tai -komponenttien hallintaan ja tallentamiseen. Konfigurointikohteet ovat komponentteja, joita on hallittava tietotekniikkapalvelun toimittamiseksi. Määrittelemällä keskitetyn tietolähteen konfigurointikohteille tietotekniikkaedustajat ja konfigurointipäälliköt voivat parantaa palvelun hallintaa, vähentää muutoksenhallintaan kuluva aikaa sekä parantaa tarkastuksia, tietoturvaa ja vaatimustenmukaisuutta.

### Konfigurointikohteet

Konfigurointikohde liittyy johonkin resurssiin, sitä hallinnoi tietotekniikkatiimi ja sitä käytetään tietotekniikkapalveluissa.

Konfigurointikohde voi olla Taniumin hallinnoima konfigurointikohde tai mukautettu Tanium-konfigurointikohde. Taniumin hallinnoimat konfigurointikohteet ovat resursseja, johon Tanium Client on asennettu. Taniumin hallinnoimia konfigurointikohteita koskevat tiedot ovat peräisin Taniumin konfiguraation hallintatietokannan palvelusta. Salesforcea voidaan luoda mukautettuja Tanium-konfigurointikohteita sellaisille ylimääräisille konfigurointikohteille, joita ei löydy Taniumista, ja ne synkronoidaan konfiguraation hallintatietokantaan säännöllisesti.

## Konfigurointikohteiden luokat

Konfigurointikohteen luokka on ennalta määritetty Taniumista peräisin oleva konfigurointikohteen luokitus, esimerkiksi laitteen tyyppi (kannettava tietokone, palvelin).

## Tanium as a Service

Mahdollisuus suorittaa toimenpiteitä loppukäyttäjien tietokoneilla toteutuu IT Service Center -alustan ja Tanium as a Service (TaaS) -palvelun välisen yhteyden ansiosta.

Tanium-alusta varmistaa päätelaitteiden näkyvyyden ja hallinnan. Taniumissa päätelaite on mikä tahansa tietokone tai palvelin, johon voidaan asentaa ja jossa voidaan suorittaa Tanium Client -palvelu. Vastauksena vakio- tai varta vasten tehtyihin kyselyihin Tanium pystyy etsimään ja tuoda esiin muutamassa sekunnissa sekä staattisia että dynaamisia, päätelaitteeseen liittyviä reaaliaikaisia tietoja. Päätelaitteista saatujen tietojen lisäksi voidaan myös ottaa käyttöön toimenpiteitä oman käyttöympäristön hallinnoimiseksi ja suojaamiseksi.

IT Service Center -alustan toiminnan suorittavat TaaS-palveluun tehtävät API-kutsut. Tämä sisältää Tanium™ Discover-, Tanium™ Deploy- ja Tanium™ Performance -moduulit. Määrätyt Tanium-päätelaitteita koskevat tiedot tallennetaan Salesforceen resurssiobjekteina. Tietoja Taniumin hallinnoimista päätelaitteista Salesforcea voidaan nähdä tarkastelemalla niitä resursseina.

## Work.com lyhyesti

IT Service Center on osa Work.comin ratkaisuvälikoimaa. Work.com on täydellinen henkilöstön työskentelykokemusalusta maailmaan, jossa työskennellään missä tahansa. Work.com on rakennettu Salesforce-alustalle, ja tekee mahdolliseksi työntekijöiden menestystä missä tahansa he sitten työskentelevätkin.

Ostettaessa IT Service Center -alusta asiakas saa myös Employee Workspace- ja Employee Concierge -sovellukset. Näillä tuotteilla työntekijät voivat avata tapauksia, jotka lähetetään IT Service Center -edustajille.

## Tietoa Employee Workspace -tuotteesta

Employee Workspace -tuotteella henkilöstö saa integroidun käyttökokemuksen ja se mahdollistaa työntekijöiden tuottavuuden ja yhteistyön. Employee Workspace antaa keskitetyn hubin työkaluille ja resursseille, joita henkilöstö tarvitsee voidakseen työskennellä mistä paikasta käsin tahansa.

### LISÄTIETOJA

[Work.com-asiakirjat: Employee Workspace](#)

## Tietoa Employee Concierge -tuotteesta

Employee Concierge on Employee Workspace -tuotteen laajennus, joka sisältää haettavissa olevan tietämuskannan ja tukipyyntöjärjestelmän, jotta työntekijät voivat löytää ratkaisuja ja saada tukea silloin, kun he sitä tarvitsevat.

### LISÄTIETOJA

[Work.com-asiakirjat: Employee Concierge](#)

## Tuetut kielet

IT Service Center -alustan rajapinta on käännetty seuraaville kielille:

- kiina - yksinkertaistettu: zh\_CN
- kiina - perinteinen: zh\_TW
- hollanti: nl
- ranska: fr
- saksa: de
- italia: se
- japani: ja
- korea: ko
- portugali (Brasilia): pt\_BR
- espanja: es



# Organisaatiollisen tehokkuuden saavuttaminen

Neljä keskeistä organisaatiollista hallintovaihtetta IT Service Center -alustan antaman arvon maksimointiin ovat seuraavat:

- Strategisen suunnittelun asettaminen linjaan liiketoiminnan tavoitteiden kanssa. Ks. [Strateginen suunnittelu sivulla 11.](#)
- Eri roolien ja vastuiden määrittäminen. Ks. [TVPI-tilauskoko sivulla 11.](#)
- Toiminnallisen kypsytyksen seuraaminen. Ks. [Toiminnan mittarit sivulla 14.](#)
- Eri yksiköiden välisen yhteensovittamisen vahvistus. Ks. [Organisaatiollinen yhteensovittaminen. sivulla 13.](#)

## Strateginen suunnittelu

Kehittämällä strategisen etenemissuunnitelman IT Service Center voidaan kohdistaa oman organisaationne yhdeksi ainoaksi kiintopisteeksi tietotekniikan palvelunhallintaan sekä työntekijöiden kokemukseen liittyvien toimintojen keskiöön. Näiden toimintojen tulee olla yhdenmukaisia liiketoiminnan tavoitteiden kanssa, keskeisten sidosryhmien hyväksymänä. Tällaisia toimintoja ovat muun muassa:

- palvelutasosopimusten päivitys sekä toimintojen kohdistaminen tietotekniikan palvelunhallinnan toiminnan kannalta keskeisiin resursseihin (IT Service Center -alustalla käytetään termiä 'Milestone', välitavoite) kaikkialla tukipalvelussa ja kaikissa ratkaisijatiimeissä
- keskeisten ongelmatahtumien hallinnan työnkulkujen yhteensovittaminen tukipalvelun sekä sisä- että ulkopuolella
- keskeisen, pääsyä ja koulutusta tarvitsevan henkilöstön uuden henkilöstön kouluttamiseksi käytettävän jatkuvan mekanismin selvittäminen
- IT Service Center -ohjelman rakenteen välittäminen sekä säännöllinen uudelleenarviointi sen selvittämiseksi, täyttääkö ohjelma organisaatiolliset tavoitteet ja voiko joitain elementtejä parantaa; prosessilliset ja hallinnolliset aukot voivat aiheuttaa eteenpäin siirtyviä ongelmia
- raportointivaatimusten selvittäminen, esimerkiksi eri raporttien ja tiedonpalasten segmentointi eri ratkaisijatiimeille, johtajille ja sidosryhmille.

## TVPI-tilauskoko

TVPI-tilauskoko löytyy se tiimi tai resurssi, joka on toimintavastuussa, vastuuvollinen tai jolta on pyydetty neuvoa ja jota on informoitu. Kaavio toimii ohjeistuksena kuvaamaan tietotekniikkapalveluiden hallinnoinnin ohjelman keskeisiä tehtäviä ja ratkaisijatiimejä IT Service Center -alustan kautta. Jokaisella organisaatiolla on omat erityiset liiketoimintaprosessinsa sekä tietotekniikan organisoimisen vaatimuksensa. Seuraava tilauskoko edustaa IT Service Center -alustan näkökulmaa siihen, miten organisaatioiden tulisi sovittaa toiminnalliset resurssit yhteen tapahtumien käsittelyn ja palvelupyyntöjen täyttämisen kanssa. Seuraavaa tilauskoko voidaan käyttää perustason esimerkkinä.

| Tehtävä                              | Tukipalvelu | Tukipalvelun hoito | Ratkaisijatiimi | Käyttäjä | Perustelut                                                                                                                                                                                           |
|--------------------------------------|-------------|--------------------|-----------------|----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Tapahtuman kirjaaminen ja luokittelu | T           | -                  | V               | I        | Tukipalvelu on usein tukipyynnön vastaanottopaikka, mutta pyynnön ratkaiseva tiimi varmistaa sen asianmukaisen luokittelun. (Joissakin tapauksissa tukipalvelu saattaa olla tukipyynnön ratkaisija.) |
| Tapahtuman käsittelijän määrääminen  | T           | I                  | V               | -        | Tapauksen käsittely kuuluu vianetsinnästä ja tukipyyntöjen ratkaisusta vastuussa olevalle tiimille.                                                                                                  |
| Tapauksen tutkinta ja diagnoosi      | V           | I                  | T               | P        | Tukipalvelu tekee vastaanotetuille tukipyynnöille alustavan analyysin, joka auttaa myös IT Service Center -alustaa oppimaan toimintamalleja.                                                         |
| Tapauksen ratkaisu ja korjaus        | I           | -                  | V               | P/I      | Toiminnan palautus kuuluu merkitylle ratkaisijatiimille jonkin tukitapahtuman ilmaantuessa.                                                                                                          |
| Tapauksen tarkistus ja sulkeminen    | T           | I                  | V               | P/I      | Kun tukipyyntö on merkitty ratkaistuksi, käyttäjä voi vahvistaa ratkaisun ennen pyynnön sulkemista. Tukipyynnön lopullinen sulkeminen tapahtuu automaattisesti, ja se kuuluu ratkaisijatiimille.     |

| Tehtävä                          | Tukipalvelu | Tukipalvelun hoito | Ratkaisijatiimi | Käyttäjä | Perustelut                                                                                                                                       |
|----------------------------------|-------------|--------------------|-----------------|----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Palvelutasosopimusten valvonta   | T           | V                  | T               | -        | Tukipalvelun johdon vastuulla on varmistaa, että välitavoitteita (palvelutasosopimus) noudatetaan. Johto myös päättää, mitä muutoksia tarvitaan. |
| Vaatimustenmukaisuuden käsittely | -           | T                  | V/I             | P/I      | Ratkaisijatiimien on lisättävä tukipyyntöön riittävästi tietoa, jotta se menee läpi tarkastuksissa. Osaston johto valvoo toimintaa.              |

#### Tapahtuman työnkulku



#### Pyynnön työnkulku



## Organisaatiollinen yhteensovittaminen.

Menestyvät organisaatiot käyttävät IT Service Center -alustaa erillisten toiminnallisten yksiköiden välillä yhteisenä alustana tietotekniikan palvelunhallinnalle sekä työntekijöiden sitoutumiselle Taniumin tarjoamilla toiminnoilla. Tanium välittää yleisen tietokaavion, jonka avulla turvallisuudesta, organisaation toiminnasta sekä riskeistä/vaatimustenmukaisuudesta vastaavat tiimit voivat varmistaa toimivansa yhtenäisen alustan tarjoamien tosiasioiden pohjalta. Tämän avulla voidaan myös ryhtyä toimenpiteisiin Tanium-alustan kautta tiedossa olevien ongelmien lieventämiseksi ylimääräisissä päätelaitteissa käyttäjäkokemuksen parantamiseksi sekä tulevien tukipyyntöjen estämiseksi.

Jos organisaatio ei ole samassa linjassa pyrkimyksissään ylläpitää tietotekniikan palvelunhallintaa, työntekijöiden käyttökokemusta sekä lisätoimenpiteiden suorittamista IT Service Center -alustan kautta, kokonaisuus tulee sisältämään kilpailevia datajoukkoja sekä puutetta koko yrityksen kattavasta, ongelmien ratkaisua ja toiminnan tehokkuutta koskevasta kokonaisvaltaisesta näkemyksestä.

## Toiminnan mittarit

### IT Service Center -alustan tukitapahtumien hallinta sekä palvelupyyntöjen täyttämisen eteneminen

Tietotekniikan palvelunhallinnan ohjelman onnistuneeseen hoitoon kuuluu tekniikan operationalisointi sekä menestyksen mittaaminen keskeisillä vertailumittareilla. IT Service Center -ohjelman toiminnallisen kypsyyden mittaamiseen ja ohjaamiseen liittyvät neljä avainprosessia ovat seuraavat:

| Prosessi                   | Kuvaus                                                                                                                                                                                                                                     |
|----------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Käyttö                     | miten ja milloin IT Service Center -alustaa käytetään tietotekniikan palvelunhallintaan ja työntekijöiden käyttökokemukseen vaikuttamiseen organisaatiossa (esim. onko alusta yksittäinen kirjaustyökalu vai yksi monista eri työkaluista) |
| Automatisointi             | kuinka automatisoitu IT Service Center on organisaation sisällä; esim. automaattinen tukipyyntöjen ratkaisu ja tukipyyntöjen käynnistämät automaattiset toiminnot                                                                          |
| Toiminnallinen integrointi | miten integroitu IT Service Center on tietotekniikkaosaston ratkaisijaryhmiin, esimerkkeinä yrityksen toiminta, turvallisuus ja tukipalvelu, samoin kuin integroinnit ulkoisiin työkaluihin, kuten konfiguraation hallinnan tietokantaan   |
| Raportointi                | miten automatisoitu ITSC-alustan keskeisten suoritusindikaattorien raportointi on ja kuinka räätälöityä kyseinen raportointi on eri yleisöille ja sidosryhmille                                                                            |

### Vertailumittarit

Keskeisten IT Service Center -alustan tukitapahtumien hallinnan ja palvelupyyntöjen täyttämisen prosessien lisäksi kaksi keskeistä vertailumittaria, jotka asettuvat linjaan IT Service Center -ohjelman toiminnallisen kypsyyteen parhaan mahdollisen arvon ja menestyksen saavuttamiseksi ovat seuraavat.

| Johdon nähtävillä olevat mittarit | Keskimääräinen ratkaisuaika                                                                                                                                                                               | Palvelutasosopimusten vaatimustenmukaisuuden aste                                                         | Automaattisesti ratkaisut tukipyynnöt                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Tukipyyntöjen pohjalta tehtyjen toimenpiteiden                                                                                                                                                         |
|-----------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Kuvaus                            | Avoimen tukipyynnön ratkaisemiseen kuluva aika keskimäärin. Tämä mittari voidaan segmentoida lisäsyötteiden - kuten tukitapahtuman vakavuuden, ratkaisijatiimin tai jonkun tietyn henkilön - perusteella. | Julkaistujen palvelutasosopimusten puitteissa olevien suljettujen tukipyyntöjen prosenttiosuus.           | IT Service Center - alustalla tehdyn toiminnan kautta luotujen tukipyyntöjen määrä yhdessä tai useammassa päätelaitteessa esiintyvien ongelmien ratkaisemiseksi ennakoivasti. Nämä tukipyynnöt luodaan ja ratkaistaan automaattisesti, jotta rekistereitä voidaan ylläpitää tarkastuksia ja muutoksenhallintaa varten. | Kaikkien edustajien IT Service Center - konsolin kautta tekemien yksittäisten toimenpiteiden määrä. Tämä mittari voidaan segmentoida lisätietojen - kuten tiimin ja toimenpiteen tyypin - perusteella. |
| Instrumentointi                   | Instrumentointi (tukipyyntöihin käytetty kokonaisaika)/ (tukipyyntöjen määrä jollain tietyllä aikajaksolla)                                                                                               | Totuusarvomuuttuja/prosenttiosuus: (Palvelutasosopimuksen mukainen = Kyllä) / tukipyyntöjen kokonaismäärä | Lukumäärä; tukipyyntöjen määrä, joiden ratkaisuaika = 0 jollain tietyllä aikavälillä                                                                                                                                                                                                                                   | Lukumäärä; jonkin tukipyynnön puitteissa tehtyjen toimenpiteiden määrä jollain tietyllä aikavälillä, eroteltuna tyyppin mukaan                                                                         |

| Johdon nähtävillä olevat mittarit | Keskimääräinen ratkaisuaika                                                                                                                                                      | Palvelutasosopimusten vaatimustenmukaisuuden aste             | Automaattisesti ratkaisut tukipyynnöt                                                                                                                                                                                                                                        | Tukipyyntöjen pohjalta tehdyt toimenpiteet                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-----------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Miksi tällä mittarilla on väliä   | Todellisen palvelupyyntöjen ratkaisuun keskimäärin kuluvan ajan mittaaminen on keskeinen tietotekniikan palvelunhallinnan tehokkuuden ja käyttäjien tyytyväisyyden indikaattori. | Määrittää, saavutetaanko sovitut toimintatehon vertailuarvot. | IT Service Center -alustalta käsin tehty toiminto - esim. jonkin ohjelmiston jakelu - luo automaattisesti ratkaistuksi muuttuvan tukipyynnön. Jokainen näistä on ehkäisty tukitapahtuma, lyhentäen keskimääräistä ratkaisuaikaa ja parantaen organisaatiollista tehokkuutta. | Mahdollisuus ryhtyä toimenpiteisiin tukipyyntöjen pohjalta on IT Service Center -alustan keskeinen erottava tekijä. Asiakkaat, jotka kouluttavat tukihenkilöstönsä ryhtymään toimenpiteisiin tukipyyntöjen pohjalta lyhentävät keskimääräistä ratkaisuaikaa, parantavat käyttäjätyytyväisyyttä ja ehkäisevät tulevia tukitapahtumia. |

Seuraavan taulukon avulla voidaan määrittää oman organisaation, IT Service Center -alustaa koskeva toiminnallisen kypsyyden taso.

|          |        | Taso 1<br>(parannusta<br>tarvitaan)                                                                                                                                    | Taso 2<br>(alle keskitason)                                                                                                                               | Taso 3<br>(keskitaso)                                                                                                                     | Taso 4<br>(yli keskitason)                                                                                                                                                                                                                                 | Taso 5<br>(optimoitu)                                                                                                                                                                                                                                         |
|----------|--------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Prosessi | Käyttö | Useita kilpailevia tietotekniikkapalvelujen hallinnan työkaluja käytetään ilman selkeää rajausta tai johdonmukaista käyttöä. Kaikki korjaukset tehdään reaktiivisesti. | Viitekehyksiä sovelletaan ristiriitaisilla prosesseilla. Enintään kaksi tietotekniikkapalvelujen hallinnan työkalua, joita käytetään koko käyttöalueella. | Viitekehystä sovelletaan toistettavilla prosesseilla. Yksittäinen tietotekniikkapalvelujen hallinnan työkalu toimii kirjausjärjestelmänä. | Viitekehystä sovelletaan säännöllisillä arvioinneilla tehokkuuden varmistamiseksi. Käytössä on yksi tietotekniikkapalvelujen hallinnan työkalu. Prosessit optimoitu ja automatisoitu mahdollisuuksien mukaan. Ennakoiva tuki täydentää reaktiivista tukea. | Asiakaskeskeinen ja ketterä palvelun toimitus yhden tietotekniikkapalvelujen hallinnan työkalun kautta sekä toistettavilla automatisoiduilla prosesseilla, joita mitataan ja optimoidaan säännöllisesti keskeiset suoritusindikaattorien raportoinnin avulla. |

|  |                | Taso 1<br>(parannusta<br>tarvitaan)                             | Taso 2<br>(alle keskitason)                                                                                                                                                 | Taso 3<br>(keskitaso)                                                                                                     | Taso 4<br>(yli keskitason)                                                                                                                                             | Taso 5<br>(optimoitu)                                                                                                                                                                                                                            |
|--|----------------|-----------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | Automatisointi | Ei automaatiota; kaikkien tukipyyntöjen ratkaisu tehdään käsin. | Ymmärrys toimenpiteistä, joihin voidaan ryhtyä tukipyyntöjen pohjalta sekä niiden priorisointi. Automatisoinnille määritetty keskeisten suoritusindikaattorien raportointi. | Automaattinen tukipyyntöjen ratkaisu saatavilla ja suojattuna asianmukaisella rooleihin pohjautuvalla pääsyn valvonnalla. | Automaattinen tukipyyntöjen luonti ja sulkeminen sisältyy prosesseihin tiettyjen tukipyyntöjen kohdalla, ja niitä seurataan ”muutosten valvonta vakiona” -muutoksilla. | Automaattinen tukipyyntöjen luonti ja sulkeminen sisältyy prosesseihin tiettyjen tukipyyntöjen kohdalla, ja niitä seurataan ”muutosten valvonta vakiona” -muutoksilla. Tukipyyntöjen reititys tapahtuu automaattisemmin työkulkujen perusteella. |



|  |                            | Taso 1<br>(parannusta<br>tarvitaan)                                                                                          | Taso 2<br>(alle keskitason)                                                                                                                     | Taso 3<br>(keskitaso)                                                                                                                                                              | Taso 4<br>(yli keskitason)                                                                                                                                                                           | Taso 5<br>(optimoitu)                                                                                                                                                                                                              |
|--|----------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | Toiminnallinen integrointi | EI SAATAVILLA                                                                                                                | Sisäistä raportointia hyödynnetään keskeisten suoritusindikaatto reiden perusmittarien saamiseksi                                               | Keskeisten suoritusindikaatto reiden raportit luotu. Asiaankuuluvat tukihenkilöt, jotka on koulutettu suorittamaan tukipyyntöjen automatisointia IT Service Center -alustan kautta | Keskeisten suoritusindikaatto reiden raportit luodaan automaattisesti ja määritetään lähtemään sidosryhmille määrätyin väliajoin. Integroitu muihin organisaation keskeisiin työkaluihin             | Reaaliaikainen valvonta varoittaa mahdollisesti ongelmallisesta palvelusta (tukipyyntöpiikki)                                                                                                                                      |
|  | Raportointi                | Raportointi vain varta vasten laaditulla tavalla, eikä se aktiivisesti mittaa määritettyjä keskeisiä suoritusindikaattoreita | Keskeiset suoritusindikaattorit määritetään ja niitä seurataan epäsäännöllisesti palvelun toimittamisessa ilmenevien puutteiden tunnistamiseksi | Automatisoitu: Keskeisten suoritusindikaatto reiden raportit vain tukipalvelua varten                                                                                              | Automatisoitu: Keskeisten suoritusindikaatto reiden raportit, jotka tietohallintojohtaja / tietotekniikkaosast on päällikkö lähettää tärkeimmille sidosryhmille, ratkaisijaryhmille ja tukipalveluun | Automatisoitu: Tietohallintojohtajan / tietotekniikkaosast on päällikön keskeisille sidosryhmille, ratkaisijaryhmille ja tukipalveluun lähettämät räätälöidyt ja erityisesti laaditut keskeisten suoritusindikaattoreiden raportit |

|          |                                            | Taso 1<br>(parannusta<br>tarvitaan)   | Taso 2<br>(alle keskitason)                 | Taso 3<br>(keskitaso)                   | Taso 4<br>(yli keskitason)                                                                 | Taso 5<br>(optimoitu)                                                               |
|----------|--------------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------------|-----------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| Mittarit | Keskimääräinen ratkaisuaika                | Ei mitattu                            | Mitattu koostetusti                         | Mitattu tiimin mukaan                   | Mitattu tiimin ja vakavuuden mukaan                                                        | Mitattu tiimin, vakavuuden ja tukipyynnön tyypin mukaan                             |
|          | Palvelusopimuksen noudattamisen taso       | Ei mitattu - ei palvelutasosopimuksia | Ei mitattu - palvelutasotavoitteet käytössä | > 50%                                   | < 75%                                                                                      | > 95%<br>Palvelusopimukset mitataan tapauksen vakavuuden ja optimoinnin perusteella |
|          | Automaattisesti ratkaisut tukipyynnot      | 0-5 %                                 | 5-10 %                                      | 10-15 %                                 | 15-20 %                                                                                    | 20-25 %                                                                             |
|          | Tukipyyntöjen pohjalta tehdyt toimenpiteet | 0 - ei määritetty                     | 0 - ei määritetty                           | Tietyt toimet, rajoitettu tukipalveluun | Kaikilla ratkaisijaryhmillä on pääsy, kaikkia käytettävissä olevia toimintoja ei hyväksytä | Kaikki käytettävissä olevat toimenpiteet on hyväksytty ja niihin on ryhdytty        |

# Todennus Tanium as a Service -palvelulla

Todenna Salesforce-käyttäjätunnuksesi Tanium as a Service (TaaS) -palvelulla, jos haluat luvan tarkastella IT Service Center -alustalla olevia resursseja ja käyttää niitä.

Jos sisäänkirjautumista ei tehdä vähintään 30 päivään, nämä vaiheet täytyy toistaa.

1. IT Service Center -alusta avataan kirjautumalla Salesforce-organisaatioon ja käyttämällä sovellusten käynnistäjää IT **Service Center -alustan** etsintään ja valitsemiseen.
2. Siirry IT Service Center -valikosta kohtaan **Settings > Tanium** (Asetukset > Tanium).
3. Valitse **"Initiate Current User Auth Flow"** (Käynnistä tämänhetkisen käyttäjän todennuksen kulku).
4. Valitse esiin tulevalla sivulla **"Authorize"** (Valtuuta).
5. Kohdassa **"Current User Authorization"** (Nykyisen käyttäjän valtuutus) oleva vanhentumispäivä päivittyy.

**Settings**

▼ Tanium Configuration

Specify the URL and credentials provided to you by Tanium.

\*Tanium URL

☐ Use Custom Tanium API URL

**Current User Authentication**

Token expires on 2/19/2021 at 12:11:28 AM

☐ Use Custom API Token for Current User

[Initiate Current User Auth Flow](#)

**Service User Authentication**

Token expires on 2/19/2021 at 4:43:57 PM

☐ Use Custom API Token for Service User

[Initiate Service User Auth Flow](#)

[Test Configuration](#)

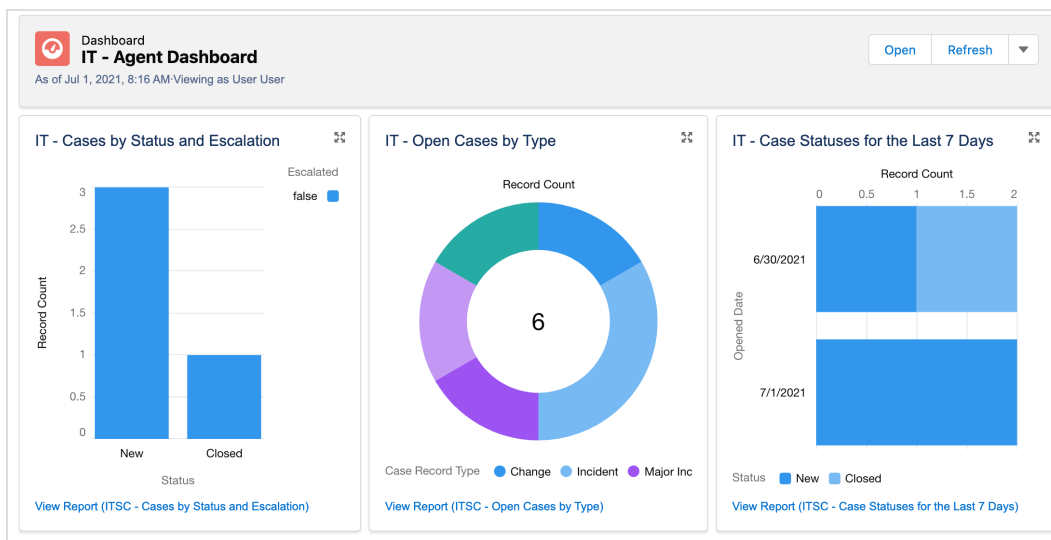
# Tietotekniikkatapauksen hallinnointi

Kun työntekijät ovat luoneet tukipyyntöjä työntekijöiden Concierge-palvelussa, tietotekniikkaedustaja voi käsitellä tapauksia IT Service Center -alustalta käsin. Tietotekniikkaedustajan koontinäyttö sisältää interaktiivisia raportteja, joista löytyy trendejä ja tietoja sisäisistä tietotekniikkatapauksista. Tietotekniikkatapauksia voidaan tarkastella tilan, tyyppin, avauspäivämäärän jne. mukaan.

Tietotekniikkaedustajana voit hallita tietotekniikan tukipyyntöjä, tarkastella tietoja loppukäyttäjien tietokoneista ja hallinnoida loppukäyttäjien tietokoneita ottamalla niissä käyttöön ohjelmistoja tai suorittamalla niissä toimenpiteitä.

## Tietotekniikkaedustajan koontinäytön tarkastelu

Tietotekniikkaedustajan koontinäyttö tulee näkyviin aloitussivulla, kun IT Service Center avataan. Koontinäytössä on yhteenveto kaikista avoimista tapauksista.



## Tapausten tarkastelu

Tapauksia voidaan tarkastella yksityiskohtaisemmin siirtymällä IT Service Center -valikkoon ja napsauttamalla kohtaa

**"Cases" (Tapaukset)**. Napsauttamalla valikkonuolta  voidaan siirtyä eri tapausnäkyymiin, esimerkkeinä **"My Open Cases"** (Omat avoimet tapaukset), **"All Open Cases"** (Kaikki avoimet tapaukset), **"Open Incident Cases"** (Avoimet tapahtumiin liittyvät tapaukset) jne.

## Incident (Tapahtuma)

Tapahtuma on tapaus, joka liittyy jonkun käyttäjän kohtaamaan ongelmaan, esimerkkeinä toiminnan, palveluiden tai toimintojen häiriöt.

Loppukäyttäjän työntekijät voivat luoda työntekijöiden Concierge-palvelulla tukipyynnön heidän vastaansa tulleille ongelmille - kuten jokin ongelma liittyen heidän omalla tietokoneellaan olevaan ohjelmistoon - joka johtaa johonkin tukitapahtuman kirjauksen tyyppiin.

Kun tukipyyntö luodaan, tietotekniikkaedustaja voi käyttää IT Service Center -alustaa tukipyynnön ratkaisemiseen tarkastelemalla siihen liittyvää resurssia ja suorittamalla toimenpiteitä siihen liittyvälle tietokoneelle, esimerkiksi lopettamalla jonkin prosessin tai ottamalla käyttöön jonkin ohjelmiston.

## TIETOJA TAPAUKSISTA

**Laativa käyttäjätyyppi:** Työntekijä

**Vaiheet:** New (Uusi) > In Progress (Käsittelyssä) > Pending (Keskenäinen) > Transferred (Siirretty) > Resolved (Ratkaistu) > Closed (Suljettu)

**Oletustapausmallipohjat:** Force Terminate Process (prosessin pakotettu lopettaminen), Restart Endpoint (päätelaitteen käynnistäminen uudelleen), Restart Service (palvelun käynnistäminen uudelleen), Start Service (palvelun käynnistäminen), Stop Service (palvelun pysäyttäminen), Terminate Process (prosessin lopetus)

Jos tapahtuma luodaan jonkun loppukäyttäjän puolesta, tukipyyntö on ratkaistava ja suljettava. Loppukäyttäjä voi ratkaista ja sulkea ainoastaan itse avaamansa tukipyynnöt.

1. Napsauta IT Service Center -alustan aloitussivulla **"Cases" (Tapaukset)** -välilehteä. Napsauta kohtaa **"New" (Uusi)**.
2. Valitse tapauksen kirjaustyyppiä **"Incident" (Tapahtuma)**.
3. Napsauta **"Save" (Tallenna)**.

## Merkittävä tapahtuma

Tukipyynnön kirjaaminen lokiin jostakin merkittävästä toimintojen, palvelujen tai toimintojen menettämisestä tai häiriöistä.

Tietoja merkittävistä tapauksista

**Laativa käyttäjätyyppi:** Järjestelmänvalvoja, tietotekniikkaedustaja

**Vaiheet:** New > In Progress > Resolved > Review & Postmortem > Closed (Uusi > Käsittelyssä > Ratkaistu > Tarkastus ja jälkipuinti > Suljettu)

Merkittävän tapahtuman luominen

1. Napsauta IT Service Center -alustan aloitussivulla **"Cases" (Tapaukset)** -välilehteä. Napsauta kohtaa **"New" (Uusi)**.
2. Valitse tapauksen kirjaustyyppiä **Major Incident** (Merkittävä tapahtuma).
3. Täytä tapaukseen liittyvät tiedot.
4. Napsauta **"Save" (Tallenna)**.

# Ongelma

Ongelmailmoituksen luonti saattaa olla tarpeen, jos kyseessä oleva tapahtuma on osa jotain suurempaa tutkittavaa ongelmaa.

Ongelma on tapaus, jolla on vaikutusta muuhunkin kuin vain yhteen yksittäiseen käyttäjään; esimerkkinä jokin pidemmän ajan kuluessa ilmenevä systeeminen ongelma, joka on tutkittava taustalla olevien syiden analysoimiseksi.

Esimerkki: useat käyttäjät ilmoittavat toistuvista järjestelmän viiveongelmista, mutta näiden ongelmien jatkuvan uudelleenilmaantumisen perimmäinen syy ei ole selvillä. Kaikki näiden käyttäjien luomat tapahtumat voidaan yhdistää yhdeksi ongelmaksi ja jatkaa tapausten analysointia ryhmänä.

## TIETOJA ONGELMATAPAUKSISTA

**Laativa käyttäjätyyppi:** Tietotekniikkaedustaja

**Vaiheet:** New (Uusi) > Analyzed (Analysoitu) > Workaround Documented (Ongelman kiertotapa dokumentoitu) > Known Error (Tiedossa oleva virhe) > Change Created (Muutos luotu) > Resolved (Ratkaistu) > Closed (Suljettu)

1. Napsauta IT Service Center -alustan aloitussivulla **"Cases" (Tapaukset)** -välilehteä. Napsauta kohtaa **"New" (Uusi)**.
2. Valitse tapauksen kirjaustyyppiä **"Problem (Ongelma)**". Napsauta **"Save" (Tallenna)**.

## Tiedossa olevan virheen tai palvelutietämyksen luominen

Voit luoda tiedossa olevan virheen tai palvelutietämyksen ongelman dokumentoimiseksi tietämysartikkelissa. Kun tiedossa olevaa virhettä koskeva artikkeli on luotu, artikkeli liitetään kaikkiin tapauksiin, jotka liittyvät ongelmaan. Tämä artikkeli pysyy luonnostilassa, eikä se ole muiden käyttäjien nähtävissä, ennen kuin se julkaistaan.

Jos haluat, että kaikki käyttäjät näkevät tiedossa olevat virheet, tulee järjestelmänvalvojaa pyytää konfiguroimaan julkaisutyönkulut. Lisätietoja löytyy [IT Service Center -alustan järjestelmänvalvojan oppaasta](#) kohdasta *Julkaisutyönkulkujen luominen tiedossa oleville virheille ja palvelutietämykselle*.

1. Valitse ongelmatapauksessa **Create Known Error** (Luo tiedossa oleva virhe) tai **Create Service Knowledge** (Luo palvelutietämys).
2. Syötä nimi, URL, tiedot ja ongelman kiertävä ratkaisu. Napsauta **"Save" (Tallenna)**.
3. Jotta tietämysartikkeli näkyisi muille käyttäjille, artikkeli on julkaistava. Tietoja tietoartikkelin julkaisemisesta löytyy kohdasta [Palvelupilviovio: Artikkelien ja käännösten julkaisu](#).
4. Näet tietämysartikkeliin liittyvät tapaukset, kun muokkaat artikkelia Salesforce Knowledge -sovelluksessa.

# Muutos

Seuraa muutoksia, joita organisaatioon täytyy tehdä. Yleensä nämä muutokset edellyttävät keskusteluja sekä hyväksyntäprosessia muutosten hyväksyntälautakunnan toimesta ennen niiden täytäntöönpanoa.

Muutostapaus on tarkoitettu tilanteille, joissa jokin käytössä oleva järjestelmä vaatii hyväksymisiä ennen päivitystä. Ratkaisuun siirtyminen saattaa edellyttää hyväksymissääntöjä ja työnkuluja.

## KÄYTTÄJIEN LUVAT

| Käyttäjien lupia tarvitaan                           |                                                                                  |
|------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|
| Muutostapauksen luominen:                            | IT Service Center -sovelluksen käyttäjä, Muutoskalenterin peruspääsyn lupajoukot |
| Tapahtumien lisääminen muutoskalenteriin:            | Muutoskalenterin pääkäyttäjän pääsyn lupajoukko                                  |
| Mukautettujen muutoksenhallinnan sääntöjen luominen: | Muutoskalenterin pääkäyttäjän pääsyn lupajoukko                                  |

## Tietoja muutostapauksista

**Laativa käyttäjätyyppi:** Järjestelmänvalvoja, tietotekniikkaedustaja

**Vaiheet:** New (Uusi) > Request for Change (Muutospyyntö) > Submitted for Approval (Lähetetty hyväksyntää varten) > Approved (Hyväksytty) > Rejected (Hylätty) > Resolved (Ratkaistu) > Closed (Suljettu)

## Muutostapauksen luominen

1. Napsauta IT Service Center -alustan aloitussivulla **"Cases" (Tapaukset)** -välilehteä. Napsauta kohtaa **"New" (Uusi)**.
2. Valitse **Change**-kirjaustyyppi (Muutos) ja täytä vaaditut kentät.
3. Napsauta **"Save" (Tallenna)**. Kun muutos on luotu suunnitelluilla päivämäärillä, se lisätään muutoskalenteriin.

## AIKATAULURISTIRIITOJEN RATKAISU

Aikatauluristiriita saattaa syntyä, jos muutoskalenterissa on jo jokin tapahtuma suunnitellun alkamis- tai päättymisajan sisällä tai jos käytössä on muutosten ajoittamista johonkin tiettyyn aikaan edellyttävä muutoksenhallinnan sääntö. Napsauta kohtaa **View Change Calendar** (Näytä muutoskalenteri), ratkaise muutostapauksen ajoitus ja tallenna päivitykset. Lisätietoja muutoskalenterista ja säännöistä löytyy kohdasta [Muutoskalenterin hallinnointi sivulla 25](#) (Muutoskalenterin hallinnointi) ja [Muutoksenhallinnan sääntöjen konfigurointi sivulla 26](#) (Muutoksenhallinnan säännöt).

## RISKIN ARVIOINTI

Kun muutostapaus on tallennettu, riskin tasosta päätetään muutoksenhallinnan riskipisteytysasetusten pohjalta. Muutospäälliköt voivat määrätä ne kentät, jotka vaikuttavat riskipisteytykseen. Lisätietoja löytyy [IT Service Center -alustan järjestelmänvalvojan oppaasta](#) kohdasta *Riskipisteytyksen mukautus*.

## Muutoskalenterin hallinnointi

Muutoskalenteria voidaan käyttää suunniteltujen muutostapahtumien konfigurointiin ja visualisointiin.

## MUUTOSKALENTERIN TARKASTELU

- Muutoskalenteria voidaan tarkastella siirtymällä IT Service Center -valikkoon ja valitsemalla ”**Change Calendar**” (Muutoskalenteri).
- Jos kalenterinäkylässä olevia tapahtumatyyppejä halutaan mukauttaa, valitse sisällytettäväksi haluttavat tapahtumatyypit.

Seuraavat tapahtumatyypit sisällytetään oletusarvoisesti:

- Pysäytys: aikataulutettu hetki, jolloin muutoksia ei voi tehdä.
- Muutos: muutostapaukseen liitetty päivitys.
- Muutosikkuna: sallittu aikaväli, jolloin muutoksia voi tapahtua.
- Katkos: aikataulutettu hetki, jolloin järjestelmä ei ole käytettävissä.

## TAPAHTUMIEN LISÄÄMINEN MUUTOSKALENTERIIN

Jos sinulla on muutoskalenterin ylläpitäjän lupajoukko, voit lisätä tapahtumia muutoskalenteriin.

1. Siirry IT Service Center -valikkoon ja valitse ”**Change Calendar**” (Muutoskalenteri).
2. Napsauta **New Event** (Uusi tapahtuma), **New Freeze** (Uusi pysäytys) tai **New Change Window** (Uusi muutosikkuna) riippuen siitä, minkä tyyppisen tapahtuman haluat luoda.
3. Anna tapahtumalle päivämäärä- ja kellonaikatiedot ja napsauta **Save** (Tallenna).

## Muutoksenhallinnan sääntöjen konfigurointi

Muutospäällikkö voi luoda sääntöjä seuraaville skenaarioille:

- Muutosikkunan sääntö - kun tämä on käytössä, muutosten täytyy tapahtua määritellyn muutosikkunan aikana.
- Kenttien vastaavuuden päällekkäisyysääntö - määritellyille kentille voidaan sallia muiden muutostapausten arvojen vastaavuuksien enimmäismäärä. Esimerkiksi voidaan sallia enintään kolmen muutoksen ajoitus ”Luokka”-kenttään, kun ”Laitteisto” on valittuna.
- Pysäytyssääntö - jos tämä on käytössä, muutoksia ei voi ajoittaa pysäytysjaksolle.
- Päällekkäisyysääntö - jos tämä on käytössä, kaikki päällekkäisyydet muiden muutosten kanssa palautuvat, kun muutostapaus tallennetaan.

Sääntöä käyttämällä voidaan valita varoitus tai virheilmoituksen ilmaantuminen ja estää muutostapauksen luominen.

1. Siirry IT Service Center -valikkoon ja valitse ”**Change Management Rules**” (Muutoksenhallinnan säännöt).
2. Napsauta **New** (Uusi) ja valitse luotavaksi haluttu sääntötyyppi.
3. Täytä säännön pakolliset kentät. Sääntö aktivoidaan tallennuksen yhteydessä valitsemalla **Is Active** (On aktiivinen).
4. Tallenna muutokset. Säännössä määritellyt ehdot tulevat välittömästi voimaan luoduissa uusissa muutostapauksissa. Jos säännön aktiivisuus halutaan poistaa, voidaan sääntöä muokata ja poistaa valinta kohdasta **Is Active**.



# Pyyntö

Pyynnöllä tarkoitetaan jotain käyttäjän tekemää palvelupyyntöä, joka koskee pääsyä, neuvoja, tietoja, vakiomuutosta tai aineistoa. Pyyntö ei liity tietotekniikkainfrastruktuurin toimintahäiriöön.

## Tietoja pyyntötapauksista

**Laativa käyttäjätyyppi:** Työntekijä

**Oletustapausmallipohjat:** Install Software (Ohjelmiston asennus), Remove Software (ohjelmiston poisto), Update Software (ohjelmiston päivitys)

## Pyynnön luonti

1. Napsauta IT Service Center -alustan aloitussivulla **"Cases" (Tapaukset)** -välilehteä. Napsauta kohtaa **"New" (Uusi)**.
2. Valitse tapauksen kirjaustyyppiä **"Request" (Pyyntö)**.
3. Napsauta **"Save" (Tallenna)**.

# Tapausten päivitys

Tällä voidaan vaihtaa omistajaa tai tietueen tyyppiä tai eskaloida tapaus.

## Tapauksen omistajan vaihto

1. Avaa jokin tapaus tai valitse luettelonäkymästä yksi tai useampi tapaus. Napsauta kohtaa **"Change Owner" (Omistajan vaihto)**.
2. Etsi henkilö, jolle haluat määrätä tapauksen.
3. Jos haluat lähettää uudelle omistajalle ilmoituksen, valitse **"Send Notification Email" (Lähetä ilmoitussähköposti)**. Napsauta **"Submit" (Lähetä)**.

## Kirjaustyyppin muuttaminen

Jos tapaus luotiin väärällä kirjaustyyppillä (esimerkiksi käyttäjä loi tapahtuman, joka on itse asiassa pyyntö), se voidaan päivittää oikeaan tyyppiin.

1. Tapauksen omistaja päivitetään napsauttamalla ensin  ja sitten **"Change Record Type" (Muuta kirjaustyyppiä)**.
2. Valitse uusi kirjaustyyppi ja napsauta **"Next" (Seuraava)**.
3. Muokkaa tapausta. Pakollisten kenttien päivitys saattaa olla tarpeen valitsemastasi palvelupyyntötyypistä riippuen.

## Tapauksen eskalointi

Tapauksen määrääminen jollekin toiselle käyttäjälle tai toiseen jonoon.

1. Napsauta tapauksen **"Activity > Escalation"** -välilehteä (Toiminta > Eskalointi).
2. Valitse **"Escalated"** (Eskaloitu) ja anna **"Escalation Reason"** (Eskaloinnin syy).
3. Aseta tapaukselle omistaja (**Case Owner**).
4. Napsauta **"Save" (Tallenna)**. Kun palvelupyyntö eskaloidaan, se päättyy **"Transferred" (Siirretty)** -tilaan.

## Tiedostojen liittäminen

1. Siirry tapauksessasi **Attachments**-välilehteen (Liitteet).
2. Tiedostoja voidaan lisätä napsauttamalla **Upload Files** (Lataa tiedostoja) ja valitsemalla asiakirjoja tietokoneeltasi.

## Toiminnan seuraaminen

Tapauksiin liittyvää toimintaa voidaan seurata. Näin voidaan nähdä kaikki tapaukseen tehdyt muutokset, kommentit tai toimenpiteet, joihin on ryhdytty tapauksen ratkaisemiseksi.

### Tapaukseen liittyvän toiminnan tarkastelu

Tapauksen sisällä voidaan tarkastella **Activity** -välilehdellä (Toiminta) tehtyjen päivitysten syötettä.

### Tapauksen kommentointi

Voit tehdä yhteistyötä tapauksen kanssa lisäämällä Chatter-kommenteja **Activity**-välilehden (Toiminta) **Post**-alueelle (Julkaise). Lisätietoja julkaisusta ja Chatterista ks. [Salesforce-ohje: Julkaisu lyhyesti](#) ja [Salesforce-ohje: Ihmisten ja ryhmien @mainitseminen julkaisuissa ja kommentteissa](#).

### Tapauksen päivitysten seuranta

Napsauttamalla tapauksessa olevaa **"+ Follow" (+ Seuraa)** -painiketta voidaan saada sähköpostiviestejä, jos tapausta päivitetään.

## Tapaukseen liittyvän työn seuranta

Liitoksia voidaan käyttää tapaukseen liittyvän tapahtumien, merkittävien tapahtumien, ongelmien, pyyntöjen, muutosten tai konfigurointikohteiden luetteloiden luomiseen.

Tapauksia voidaan yhdistää toisiinsa liitosten avulla. Monet eri tapahtumat voivat liittyä muihin tapahtumiin, johonkin yksittäiseen ongelmaan jne.

Eri tapausten väliset sekä tapausten ja konfigurointikohteiden väliset suhteet ovat molemmat monenvälisiä suhteita.

### Laajuustietojen laajentaminen

Tapahtumien ja merkittävien tapahtumien **Scope Details** -osiossa (Laajuustiedot) voidaan tarkastella alitapahtumia, konfigurointikohteita, joihin asia on vaikuttanut sekä tapauksen kestoja. Tiedot saa näkyviin napsauttamalla linkkejä.

Case

Major Incident Case

[+ Follow](#)
[Edit](#)
[Change Owner](#)
[Clone](#)

▼

|             |                  |                  |          |             |          |
|-------------|------------------|------------------|----------|-------------|----------|
| Case Number | Case Record Type | Service Provider | Category | Subcategory | Priority |
| 00001031    | Major Incident   | IT               |          |             | Low      |

New

In Progress

Resolved

Review & Postmort...

Closed

✓ Mark Status as Complete

▼ Scope Details

Scope

Child Incidents

View All

1

Affected CIs

View All

1

Duration

00:11:43:47

**Konfigurointikohteisiin** kuuluvat konfigurointikohteet, jotka liittyvät tapaukseen suoraan.

## Tehtävän lisääminen

Tehtäviä voidaan lisätä tapaukseen liittyvien yksittäisten työkohteiden seuraamiseksi.

1. Napsauta tapauksessa **Attachments** (Liitteet). Valitse **Open Activities** -osiossa (Avoimet toiminnot) **New Task** (Uusi tehtävä).
2. Lisää tehtävän tiedot, mukaan lukien kuvaus, tila, vastaanottaja ja prioriteetti. Tallenna muutokset.
3. Kaikki tapaukseen liittyvät avoimet tehtävät näytetään **Open Activities** (Avoimet toiminnot) -osiossa. Kun tehtävä suoritetaan loppuun, se siirretään **Activity History**-osioon (Aikaisempi toiminta).

## Liitosten lisääminen

Valitse **"Associations"** (Liitos) -välilehdellä **"Add"** (Lisää) siihen kategoriaan, johon haluat lisätä liitoksen.

## Liitosten poisto

Napsauta liitetyn tapauksen, ongelman, pyynnön, muutoksen tai resurssin vieressä olevaa alaspäin osoittavaa nuolta ▼ ja valitse **"Remove"** (Poista).

## Tapausten ratkaisu

Kun jotain tapausta koskeva työ on suoritettu loppuun, se ratkaistaan.

Jos tapahtuma luodaan jonkun loppukäyttäjän puolesta, tukipyyntö on ratkaistava ja suljettava. Loppukäyttäjä voi ratkaista ja sulkea ainoastaan itse avaamansa tukipyynnöt.

1. Siirry tapauksessa **"Resolution Information"** (Ratkaisutiedot) -osioon.
2. Valitse **"Resolution Type"** (Ratkaisun tyyppi), anna ratkaisua koskevat tiedot ja tallenna muutokset.

3. Napsauta tapauksen tilarivillä kohtaa **"Resolved" (Ratkaistu)** ja valitse sitten **"Mark as Current Status" (Merkitse nykytilaksi)**.

**"Resolved" (Ratkaistu)** -tilassa olevat tapaukset siirretään automaattisesti **"Closed" (Suljettu)**-tilaan seitsemän päivän kuluttua. Suljettua tapausta ei voi muokata tai avata uudelleen.

#### Tapauksen ja kaikkien siihen liittyvien tapausten sulkeminen

1. Vaihda tapaus "Closed"-tilaan (Suljettu). Napsauta tilaosiossa **Closed** ja sen jälkeen **Set as Current Status** (Aseta nykyiseksi tilaksi).
2. Jos tapauksella on liitettyjä kirjauksia, voit tarkastella luetteloa ja päättää sulkea tapaukset. Valitse **Close Record(s)** (Sulje kirjaukset) ja napsauta **OK**.

# Konfigurointikohteiden hallinta

Tällä voidaan tarkastella tapaukseen liittyvän tietokoneen tietoja.

Kun joku loppukäyttäjä avaa tukipyynnön, hänen käyttäjänimensä tallentuu osana tukipyyntöä ja häneen liittyvän tietokoneen tiedot noudetaan. Tietotekniikkaedustajana voit sitten saada tietoja käyttäjän tietokoneesta ja ryhtyä sitä koskeviin toimenpiteisiin suoraan IT Service Center -alustan rajapinnasta.

IT Service Center -alustalla tarkasteltavat loppukäyttäjän tietokonetta koskevat tiedot ovat reaaliaikainen näkymä Taniumin konfiguraation hallintatietokannasta. Tämä ominaisuuden mahdollistaa jokaisessa päätelaitteessa käytössä oleva Tanium Client -asiakasohjelmisto. Nämä asiakasohjelmat palauttavat tiedot Tanium as a Service (TaaS) -palveluun, ja kyseisiä tietoja ovat esim. tietokoneen nimi ja laiteohjelmistotiedot, senhetkinen kunto, ohjelmisto sekä toimintatehotilastot. Nämä tiedot tallennetaan IT Service Center -alustalle resurssina. Jos loppukäyttäjä sammuttaa tietokoneensa, kyseisen resurssin tiedot näkyvät sen viimeisessä tiedossa olevassa tilassa.

Jos resurssin tietoja muokataan IT Service Center -alustalla, tehdyt muokkaukset todennäköisesti korvautuvat uusilla Taniumista saaduilla tiedoilla, kun tiedot päivitetään seuraavan kerran. Vastaavasti, jos jokin resurssi poistetaan, mutta se on edelleen Taniumissa, kyseinen resurssi luodaan uudelleen seuraavan tietojen tuonnin yhteydessä.

## Tapauksen ensisijaisten konfiguraatiokohteiden tietojen tarkastelu

Antaa tarkemmat tiedot tapaukseen liitetystä tietokoneesta.

1. Siirry IT Service Center -valikosta kohtaan **"Cases" (Tapaukset)** ja napsauta jotain tapausta.
2. Laajenna **ensisijaisten konfiguraatiokohteiden tiedot**. Tässä voidaan tarkastella tietokoneen tietoja, laiteohjelmiston tietoja, yhteyden tilaa sekä kuntotietoja, mukaan lukien suoritin, muisti ja levytila.
3. Jos tiedot halutaan päivittää viimeisimmällä Taniumista saadulla tilalla, napsauta ( "Data Last Updated" (Tietojen viimeisin päivitys) -kentän vieressä olevaa päivityspainiketta).

## Kaikkien resurssien tarkastelu

1. Kaikkien resurssien luetteloa voidaan tarkastella siirtymällä IT Service Center -valikkoon ja valitsemalla **"Assets" (Resurssit)**.
2. Luettelo näyttää oletusarvoisesti luettelon äskettäin tarkastelluista resursseista. Luettelon kaikista resursseista saa esille napsauttamalla  ja valitsemalla **"All Assets" (Kaikki resurssit)**.
3. Tarkat tiedot saa esiin napsauttamalla resurssin nimeä. Kaikkia resurssiin liittyviä tapauksia voidaan tarkastella napsauttamalla **"Related" (Resurssiin liittyvät)** -välilehteä.

# Toimintatehon hallinta

Resurssin kuntoa voidaan tarkastella. Tarkasteltavia ominaisuuksia ovat esimerkiksi resurssissa suoritettavat prosessit ja palvelut. Mahdollisia toimenpiteitä ovat prosessien lopettaminen pakottamalla, järjestelmäpalvelujen käynnistäminen tai pysäyttäminen tai tietokoneen käynnistäminen kokonaan uudelleen.

Voit muodostaa suoran yhteyden vain pääte pisteeseen, jossa on IPv4-osoite.

## Kuntotapahtumien tarkastelu

Resurssissa tapahtuneet toimintatehoon liittyvät tapahtumat saa esiin napsauttamalla tapauksessa **Primary CI Details** (Ensisijaiset konfigurointitiedot) ja sitten **Health Events** -välilehteä (Kuntotapahtumat).

Seuraavassa taulukossa on yhteenveto tapahtumatyypeistä ja oletusolosuhteista, jotka käynnistävät tapahtumat Taniumista käsin. Jos näitä tapahtumakäynnistimiä halutaan mukauttaa, määritä profiilit oman Tanium as a Service -ilmentymän Tanium Performance -moduulissa. Ks. [Tanium Performance -opas käyttäjille: Profiilien konfigurointi](#).

| Tapahtuman tyyppi          | Tapahtumaan liittyvät säännöt                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|----------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Keskusyksikkö              | Mikä tahansa seuraavista ehdoista käynnistää tapahtuman: <ul style="list-style-type: none"><li>(Windows, Mac, Linux) Keskusyksikön käyttö &gt;90 % JA ydinaika &gt;40 %</li><li>(Windows) DPC-aika &gt; 20%</li><li>(Mac, Linux) Kuorman keskiarvo [15m] &gt; keskusyksikön ydinten määrä x 0,9</li></ul> |
| Käytettävissä oleva muisti | (kaikki käyttöjärjestelmät - vähintään 10 minuuttia) <ul style="list-style-type: none"><li>Käytettävissä oleva muisti &lt;250 Mt</li><li>Käytettävissä oleva muisti &lt; 10%</li></ul>                                                                                                                    |
| Kiintolevyn kapasiteetti   | (kaikki käyttöjärjestelmät) <ul style="list-style-type: none"><li>Kiintolevyn kapasiteetti &lt;500 Mt</li><li>Kiintolevyn kapasiteetti &lt; 10%</li></ul>                                                                                                                                                 |
| Kiintolevyn viive          | (kaikki käyttöjärjestelmät - vähintään 10 minuuttia) <ul style="list-style-type: none"><li>Lukuviive &lt;250 ms</li><li>Kirjoitusviive &lt; 10%</li></ul>                                                                                                                                                 |
| Sovellus kaatuu            | (Windows) Mikä tahansa sovelluksen kaatuminen                                                                                                                                                                                                                                                             |

| Tapahtuman tyyppi  | Tapahtumaan liittyvät säännöt |
|--------------------|-------------------------------|
| Järjestelmä kaatuu | (Windows) Järjestelmä kaatuu  |

## Käynnistä käyttöjärjestelmä uudelleen

Jos käyttöjärjestelmä on käynnistettävä uudelleen tapauksen ratkaisemiseksi, uudelleenkäynnistys voidaan käynnistää IT Service Center -alustalta.

1. Napsauta tapauksessa **Primary CI Details** -välilehteä (Ensisijaiset konfigurointitiedot) ja sitten **Activity** (Toiminta).
2. Tietokoneen käyttöjärjestelmä käynnistetään uudelleen valitsemalla **Restart Asset** (Käynnistä resurssi uudelleen).

## Prosessien keskeyttäminen

Jos jokin prosessi kuluttaa suoritinta tai muistia liikaa, toimintateho-ongelmia voidaan yrittää ratkaista lopettamalla prosessit.

Prosessin pysäyttämisen toiminnallisuus voidaan testata käynnistämällä testiprosessi päätelaitteessa.

1. Napsauta tapauksessa **Primary CI Details** -välilehteä (Ensisijaiset konfigurointitiedot) ja sitten **Activity** (Toiminta). Tarkastele aktiivisten prosessien luetteloa.
2. Aktiivisten prosessien luettelo voidaan lajitella napsauttamalla **"CPU" (Keskusyksikkö)**- tai **"Memory" (Muisti)** -saraketta.
3. Yksittäisten prosessien pysäytys. Prosesseja tai palveluja voidaan pyytää pysähtymään napsauttamalla rivillä ▼ ja valitsemalla sitten **"Terminate Process" (Lopeta prosessi)**. Prosessi pakotetaan pysähtymään valitsemalla **"Force Terminate Process" (Lopeta prosessi pakottamalla)**.

## Järjestelmäpalveluiden hallinnointi

Järjestelmäpalveluita voidaan käynnistää, pysäyttää tai käynnistää uudelleen ongelmien ratkaisemiseksi.

1. Napsauta tapauksessa **Primary CI Details** -välilehteä (Ensisijaiset konfigurointitiedot) ja sitten **Activity** (Toiminta). Tarkastele järjestelmäpalveluiden luetteloa.
2. Pysäytä, käynnistä uudelleen tai käynnistä palveluita. Napsauta rivillä ▼ ja valitse toiminto, joka halutaan kohdistaa palveluun.

# Ohjelmiston käyttöönotto

Tietokoneessa jo oleva ohjelmisto voidaan tarkistaa - onko se vanhentunut, onko se päivitettävä tai poistettava? Muutamalla napsautuksella voidaan ottaa käyttöön toimintoja, jotka asentavat, päivittävät tai poistavat ohjelmiston.

## Vanhentuneiden ohjelmistojen hallinnointi

Tarkista, onko laitteessa päivitystä vaativia ohjelmistoja ja suorita ohjelmistopäivitykset.

1. Napsauta tapauksessa **Primary CI Details** -välilehteä (Ensisijaisen konfigurointikohteen tiedot) ja sitten **Software** (Ohjelmisto).
2. Valitse kohta **"Manage Out of Date Software" (Vanhentuneiden ohjelmistojen hallinta)** ja tarkista saatavilla olevien ohjelmistopäivitysten luettelo. Valitse asennettaviksi haluttavat päivityskohteet. Napsauta **"Next" (Seuraava)**.
3. Valitse, haluatko käynnistää päätelaitteen uudelleen päivityksen teon jälkeen, ja valitse sitten **"Deploy" (Ota käyttöön)**.
4. Luettelo käyttöönottoon tarvittavista toimenpiteistä tulee näkyviin napsauttamalla tapauksen **"Feed" (Syöte)** -välilehteä.

## Uuden ohjelmiston asentaminen

Uuden ohjelmiston asentaminen resurssiin.

1. Napsauta tapauksessa **Primary CI Details** (Ensisijaisen konfigurointikohteen tiedot) ja sitten **Software** (Ohjelmisto).
2. Napsauta kohtaa **"Install New Software" (Asenna uusi ohjelmisto)** ja tarkastele sitten Tanium-sovelluksen luettelon saatavilla olevien ohjelmistojen luetteloa. Valitse ohjelmistonimikkeet, jotka haluat asentaa. Napsauta **"Next" (Seuraava)**.
3. Valitse, haluatko käynnistää päätelaitteen uudelleen päivityksen teon jälkeen, ja valitse sitten **"Deploy" (Ota käyttöön)**.
4. Luettelo käyttöönottoon tarvittavista toimenpiteistä tulee näkyviin napsauttamalla tapauksen **"Feed" (Syöte)** -välilehteä.

## Ohjelmiston poisto

Ohjelmiston poisto resurssista.

1. Napsauta tapauksessa **Primary CI Details** -välilehteä (Ensisijaisen konfigurointikohteen tiedot) ja sitten **Software** (Ohjelmisto).
2. Napsauta kohtaa **"Remove Software" (Poista ohjelmisto)** ja tarkastele luetteloa päätelaitteesta poistettavissa olevista ohjelmistoista. Valitse poistettavat ohjelmistonimikkeet. Napsauta **"Next" (Seuraava)**.
3. Valitse, haluatko käynnistää päätelaitteen uudelleen päivityksen teon jälkeen, ja valitse sitten **"Deploy" (Ota käyttöön)**.
4. Luettelo käyttöönottoon tarvittavista toimenpiteistä tulee näkyviin napsauttamalla tapauksen **"Feed" (Syöte)** -välilehteä.



# IT Service Center -alustan automatisointi tehtäväkuluilla

Tehtäväkulkujen avulla voidaan automatisoida tiettyjä tietotekniikan tehtäviä - kuten pakettien tai ohjelmistojen käyttöönottoa - eri ehdoista riippuen.

## Oletustehtäväkulut

IT Service Center sisältää oletusarvoisesti seuraavat tehtäväkulut. Jos haluat muokata tehtäväkulkuja "Setup" (Asetukset) -toiminnosta, syötä  (tehtäväkulku) "Quick Find" (Pikahaku) -ruutuun ja valitse sitten **"Flows" (Tehtäväkulut)**.

### ITSC - Auto Close Cases (tapausten automaattinen sulkeminen)

Kello 00.00 aktivoituva toiminto sulkee kaikki viimeisten seitsemän päivän aikana ratkaistut tapahtumat ja pyynnöt.

### ITSC - Case Notifications (ITSC- tapausilmoitukset)

Käynnistyvä toiminto ongelmatapauksen tilan muuttuessa; se lähettää sähköpostiviestin ilmoittamaan käyttäjille siihen liittyvistä tapahtumatapauksista.

### ITSC - Case Owner Changed (tapauksen omistaja vaihdettu)

Tapahtuman tai pyynnön tapauskirjauksen tallennuksen yhteydessä käynnistyvä toiminto. Jos tapauksen omistaja on vaihtunut, toiminto asettaa tapauksen tilaksi **"Transferred" (Siirretty)**.

### ITSC - Change Approval (muutoksen hyväksyntä)

Käynnistyvä toiminto, joka aktivoituu muutostapauksen tietueen tallentamisen ja hyväksyttäväksi lähettämisen jälkeen.

### ITSC - Set Case to Known Error (ITSC - Aseta tapaus tiedossa olevaksi virheeksi)

Käynnistyvä toiminto, kun luodaan tiedossa oleva virhe; se muuttaa ongelmatapauksen tilaksi **Known Problem** (Tiedossa oleva ongelma).

### ITSC - Share Comments (ITSC - Jaa kommentit)

Käynnistyvä toiminto, kun tapahtuman tila muutetaan ratkaistuksi; se kopioi ratkaistun tapahtuman kommentit siihen liittyviin tapauksiin.

## Tehtäväkulun toiminnot

Tehtäväkulkuja voidaan luoda seuraavilla tehtäväkulun toiminnoilla, kun IT Service Center on asennettu:

### Nykyisen syötteen kopiointi liitettyihin tapauksiin

Kopioi Chatter-syötteen kommentit liitettyihin tapauksiin.

### Find Primary Assets By User (Esisijaisten resurssien haku käyttäjän mukaan)

Esiin tulee luettelo resursseista ja perustiedoista, joissa määritetty sähköpostiosoite näkyy ensisijaisena käyttäjänä.

### Pakettien käyttöönotto

Tanium-paketin käyttöönotto jossain resurssissa. Tämä paketti sisältää yleensä komentosarjan ja tiedostojoukon, jotka suoritetaan kyseessä olevassa resurssissa Tanium-toimintona.

### Ohjelmistojen käyttöönoton hallinta

Ohjelmistopakettien asennus jollekin tietylle resurssille tai päivitys tai poisto.

### Kysely resurssin tiedoilla

Tuo esiin valitun resurssin kentän arvot.

### Find Applicable Software (Etsi soveltuva ohjelmisto)

Määrittää valitulle resurssijoukolle saatavilla olevat ohjelmistopäivitykset.

### Send Email to Associated Case Owners (Lähetä sähköpostia liitetuille tapausten omistajille)

Lähetä sähköpostia liitettyjen tapausten omistajille.

## IT Service Center -alustan tehtäväkulun luonti

1. Siirry kohdasta "Setup" (Asetukset) kohtaan **"Process Automation" (Prosessin automatisointi) > "Flows" (Tehtäväkulut) > "New Flow" (Uusi tehtäväkulku)**.
2. Valitse tehtäväkululle käytettäväksi halutun käynnistyksen tyyppi. Testausta varten valitaan **"Autolaunched Flow" (No Trigger) (Automaattisesti käynnistetty tehtäväkulku (ei käynnistystoimintoa))**.
3. Vedä jokin toiminto tehtäväkulkuun. Käytettävissä olevat toiminnot tulevat näkyviin valitsemalla **IT Service Center**.

## Lisätietoja

[Liiketoimintaprosessien automatisointi: tehtäväkulut](#)

# IT Service Center -mittareiden maksimointi

Seuraavassa taulukossa luetellaan tekijöitä, jotka vaikuttavat siihen, miksi mittarit eivät välttämättä saavuta tavoitteitasi, sekä korjaavia toimenpiteitä, joita voidaan tehdä.

## Keskimääräinen ratkaisuaika

Keskimääräinen ratkaisuaika tapauksen omistajan mukaan sisällytetään raporttina IT Service Center -alustaan. Valitse IT Service Center -valikosta **"Reports" > "ITSC - Mean Time to Resolution" (Raportit > ITSC - Keskimääräinen ratkaisuaika)**.

| Myötävaikuttava tekijä              | Korjaavat toimenpiteet                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Vakavuutta ei kirjata               | <ul style="list-style-type: none"><li>Kirjaamalla vakavuuden aste ja tarkastelemalla kaikkia tukipyyntöjä koosteena saadaan kattavin kuva ohjelman kokonaismenestyksestä.</li><li>Erottamalla keskimääräinen ratkaisuaika vakavuuden mukaan saadaan tarkempi kuvan tietotekniikkapalvelujen hallinnan ohjelman tehosta.</li></ul>                                                                                                                                                                        |
| Ei kriittisten tapausten prosessia  | <p>Kriittinen tapahtuma vaikuttaa keskeisiin osa-alueisiin tai infrastruktuuriin, millä on vaikutusta koko organisaatioon.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>Merkittää kriittiset tapahtumat IT Service Center -alustalle ja jäljittää kriittisiä tapahtumia erillisenä mittarina. Jos kriittisiä tapahtumia ei jäljitetä erillisenä mittarina, ne lasketaan samoihin ryhmiin kuin muut tapahtumat, jotka eivät vaikuta organisaatioon samassa määrin, vaikka niillä vaikutusta onkin.</li></ul> |
| Epäselvä tavoitteiden kohdistaminen | <p>Asettakaa selkeitä tavoitteita, jotka kaikki keskeiset tietotekniikan sidosryhmät ymmärtävät; tämä auttaa luomaan yhteisen päämäärän. Strateginen suunnittelu on tärkeää tietotekniikkapalvelujen hallinnan ohjelman onnistumisen kannalta; se antaa syyn sille, miksi asiat tehdään tietyllä tavalla. Jos organisaatio haluaa hallita omaa keskimääräistä ratkaisuaikaansa, on tärkeää ymmärtää, miksi tämä on tärkeä tavoite ja miten se hyödyttää organisaatiota.</p>                              |
| Epäselvät omistusrakenteet          | <ul style="list-style-type: none"><li>Luokaa TVPI-kaavio.</li><li>Laatkaa selkeä viesti siitä, ketkä sidosryhmät ovat vastuussa keskimääräisen ratkaisuajan seurannasta ja lyhentämisestä.</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |

## Palvelutasosopimusten vaatimustenmukaisuuden aste

| Myötävaikuttava tekijä   | Korjaavat toimenpiteet                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|--------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Ei palvelutasosopimuksia | <ul style="list-style-type: none"><li>Asettakaa viralliset palvelutasotavoitteet tietotekniikkaosaston ja liiketoiminnan sidosryhmien välille.</li><li>Mitatkaa palvelutasotavoitteiden noudattamista.</li><li>Sisällyttäkää palvelutasosopimuksiin palvelutasotavoitteet, joista sekä tietotekniikkaosaston että liiketoiminnan sidosryhmät ovat yhtä mieltä.</li></ul> |

| Myötävaikuttava tekijä                                                        | Korjaavat toimenpiteet                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Palvelutasosopimukset liian laajoja                                           | <p>Laajat palvelutasosopimukset voivat luoda vääristyneen kuvan tietotekniikkapalvelujen hallinnan ohjelman menestyksestä.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Asettakaa palvelutasosopimukset huomioimaan suoritettavan työn vakavuus, vaikutus ja tyyppi.</li> <li>Räätälöikää palvelutasosopimuksia yksittäisille tiimeille prosessivaihtelujen ja organisaatiollisten tarpeiden perusteella. Näin raportointi on yksityiskohtaisempaa ja tavoitteet voidaan sovittaa yhteen työntekijöiden kokemuksen kanssa.</li> </ul>                                                                                                                                                                                        |
| Palvelutasosopimuksia ei panna täytäntöön / eivät ole täytäntöönpanokelpoisia | <p>Vaatimustenmukaisuuden määrittämisen mekanismin sekä vaatimustenmukaisuuden noudattamatta jättämisen korjaavan mekanismin puuttuessa palvelutasosopimuksen vaatimustenmukaisuuden asteesta voi tulla mittari, joka ei edistä muutosta eikä parannusta.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Sopikaa säännöllisistä palvelutasosopimusten tarkistuksista kaikkien keskeisten sidosryhmien kanssa. Keskustelkaa siitä, toteutuuko nykyisten vaatimusten sekä jatkuvien vaatimusten ja tavoitteiden noudattaminen.</li> <li>Tarkistakaa, muokatkaa ja tarkentakaa mittareita sen varmistamiseksi, että tavoitteet ovat saavutettavissa ja vastaavat tietotekniikkapalvelujen hallinnan senhetkistä tilaa.</li> </ul> |

## Automaattisesti ratkaisut tukipyynnöt

| Myötävaikuttava tekijä                 | Korjaavat toimenpiteet                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|----------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Epäselvä vastuunjako                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Laatikaa TVPI-kaavio, josta kaikki ovat yhtä mieltä. Järjestäkää asianmukaista koulutusta sen varmistamiseksi, että oikeat ryhmät ryhtyvät asianmukaisiin toimenpiteisiin. Tukipalvelulle ja yksittäisille ratkaisijatiimeille voidaan määrätä erilaisia päätelaitteille suoritettavia toimenpiteitä. Ks. <a href="#">TVPI-taulukko sivulla 11</a>.</li> </ul> |
| Automaattinen toiminta nähdään riskinä | <ul style="list-style-type: none"> <li>Kirjatkaa päätelaitteisiin tehdyt muutokset tapahtumia koskeviin tukipyyntöihin.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Vahvan muutosten hallinnoinnin puute   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Ryhtykää kehittämään muutoksenhallinnan prosessia, jotta muutosten teko ilman niiden kirjaamista vältetään.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                         |
| Tarkastusvaatimukset                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Määrittäkää tarkastusvaatimukset ja laatikaa IT Service Center -alustan työnkulut asianmukaisten tietojen keräämisen pohjalta.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                      |

## Tukipyynnön pohjalta tehdyt toimenpiteet

| Myötävaikuttava tekijä                               | Korjaavat toimenpiteet                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Epäselvä vastuunjako                                 | <ul style="list-style-type: none"><li>• Laatikaa TVPI-kaavio, josta kaikki ovat yhtä mieltä. Järjestäkää asianmukaista koulutusta sen varmistamiseksi, että oikeat ryhmät ryhtyvät asianmukaisiin toimenpiteisiin. Tukipalvelulle ja yksittäisille ratkaisijatiimeille voidaan määrätä erilaisia päätelaitteille suoritettavia toimenpiteitä. Ks. <a href="#">TVPI-taulukko sivulla 11</a>.</li></ul>                      |
| Huoli haittavaikutuksista                            | <ul style="list-style-type: none"><li>• Sisällyttäkää työnkulkuun vahvistusvaiheita sen varmistamiseksi, että valittu toiminta ei vaikuta haitallisesti päätelaitteisiin.</li><li>• Tanium-valmiuksien avulla voidaan peruuttaa muutoksia, joilla osoittautuu olevan haitallinen vaikutus. Muutokset kirjataan ja tarkastetaan; tämä minimoi riskit ja varmistaa, että muutokset voidaan peruuttaa tarvittaessa.</li></ul> |
| Vahvan muutosten hallinnoinnin puute                 | <ul style="list-style-type: none"><li>• Kirjatkaa päätelaitteisiin tehdyt muutokset tapahtumia koskeviin tukipyyntöihin.</li><li>• Ryhtykää kehittämään muutoksenhallinnan prosessia, jotta muutosten teko ilman niiden kirjaamista vältetään.</li></ul>                                                                                                                                                                   |
| Ei konfiguraation hallinnan / resurssien tietokantaa | <ul style="list-style-type: none"><li>• Luokaa tukipyyntöjä, joista käy selville päätelaitteet, joihin asia vaikuttaa sekä tietojen säilyttämiseksi tähtäävät toimenpiteet konfiguraation hallinnan tai resurssien tietokannan puuttuessa.</li></ul>                                                                                                                                                                       |
| Tarkastusvaatimukset                                 | <ul style="list-style-type: none"><li>• Määrittäkää tarkastusvaatimukset ja laatikaa IT Service Center -alustan työnkulut asianmukaisten tietojen keräämisen pohjalta.</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                           |

# IT Service Center

## Руководство по администрированию

Версия 1.17.0

01 сентября, 2021

Информация, содержащаяся в данном документе, может быть изменена без предварительного уведомления. Кроме того, информация, содержащаяся в данном документе, предоставляется «как есть» и считается точной, но предоставляется без каких-либо гарантий, явных или подразумеваемых, за исключением случаев, предусмотренных условиями продаж компании Tanium. Если иное не предусмотрено, компания Tanium не несет никакой ответственности, и ни при каких обстоятельствах Tanium или ее поставщики не несут ответственности за любые не прямые, фактические, косвенные или случайные убытки, включая, помимо прочего, упущенную выгоду или потерю или повреждение данных, возникающие в результате использования или неспособности использовать данный документ, даже если компания Tanium Inc. была уведомлена о возможности такого ущерба.

Любые IP-адреса, используемые в данном документе, не являются фактическими адресами. Любые примеры, выходные данные командного дисплея, топологические схемы сети и другие рисунки, включенные в этот документ, показаны только в иллюстративных целях. Любое использование фактических IP-адресов в иллюстративном контенте является непреднамеренным и случайным.

Актуальную документацию по продуктам Tanium можно найти на сайте <https://docs.tanium.com>.

Данная документация может предоставлять доступ или информацию о контенте, продуктах (включая аппаратное и программное обеспечение) и услугах, предоставляемых третьими лицами («Продукты третьих лиц»). В отношении таких Продуктов третьих лиц компания Tanium Inc. и ее аффилированные лица (i) не несут ответственности за такие продукты и прямо отказываются от всех гарантий и обязательств любого рода, связанных с такими Продуктами третьих лиц, и (ii) не будут нести ответственности за какие-либо убытки, расходы или ущерб, возникшие в результате вашего получения доступа к таким Продуктам третьих лиц или их использования, если иное прямо не указано в применимом соглашении между вами и Tanium.

Кроме того, данная документация не требует и не предполагает использования или объединения продуктов Tanium с какими-либо конкретными Продуктами третьих лиц, и ни компания Tanium, ни ее аффилированные лица не несут ответственности за любое нарушение прав интеллектуальной собственности, вызванное любой такой комбинацией. Вы, а не компания Tanium, несете ответственность за определение того, что любое сочетание Продуктов третьих лиц с продуктами компании Tanium является уместным и не приведет к нарушению прав интеллектуальной собственности третьих лиц.

Компания Tanium придерживается самых высоких стандартов доступности, чтобы сделать взаимодействие с программным обеспечением Tanium более интуитивным и ускорить время достижения результатов. Для обеспечения высоких стандартов доступности Tanium соблюдает федеральные правила США, в частности, раздел 508 Закона о реабилитации от 1998 года. В течение многих лет мы проводили оценку доступности для третьих лиц в ходе разработки продуктов, и в сентябре 2019 года была завершена комплексная проверка всех основных модулей продуктов в соответствии со стандартами WCAG 2.1 / VPAT 2.3. Tanium может предоставить любые отчеты VPAT по модулям в рамках более широкого процесса планирования решений для любого клиента или потенциального клиента.

По мере постоянного выпуска новых продуктов и сервисов, Tanium будет проводить тестирование для выявления потенциальных пробелов в соответствии с рекомендациями по доступности. Компания Tanium прилагает все усилия для быстрого устранения любых пробелов, насколько это возможно, учитывая серьезность проблемы и масштаб изменений. Эти цели учитываются в текущем графике поставок сервисов и версий с использованием наших существующих ресурсов.

*Tanium приветствует вклад клиентов в создание доступных решений на основе ваших модулей Tanium и требований к вспомогательным технологиям. Требования к доступности важны для сообщества клиентов Tanium, и мы стремимся уделять особое внимание обеспечению соответствия этим требованиям в рамках нашего общего плана-графика проекта разработки продуктов. Tanium поддерживает прозрачность нашего прогресса и основных этапов работы и приветствует любые дальнейшие вопросы или обсуждения в отношении данного процесса. Свяжитесь со своим торговым представителем, отправьте электронное письмо в службу поддержки Tanium по адресу [support@tanium.com](mailto:support@tanium.com) или [accessibility@tanium.com](mailto:accessibility@tanium.com), чтобы задать дальнейшие вопросы.*

*Tanium является товарным знаком компании Tanium, Inc. в США и других странах. Указанные товарные знаки третьих лиц являются собственностью соответствующих владельцев.*

*© 2021 Tanium Inc. Все права защищены.*



# Содержание

---

|                                                               |           |
|---------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>Об этой документации</b>                                   | <b>9</b>  |
| <b>Обзор IT Service Center</b>                                | <b>10</b> |
| Управление техническими заданиями и предпринятие действий     | 10        |
| Управление данными устройств в реальном времени в CMDB        | 10        |
| Конфигурационные единицы                                      | 10        |
| Классы конфигурационных единиц                                | 11        |
| Tanium as a Service                                           | 11        |
| Обзор сайта Work.com                                          | 11        |
| О программе Employee Workspace                                | 11        |
| Дополнительная информация                                     | 11        |
| О программе Employee Concierge                                | 12        |
| Дополнительная информация                                     | 12        |
| Поддерживаемые языки                                          | 12        |
| <b>Успех с помощью IT Service Center</b>                      | <b>13</b> |
| Шаг 1: Повышение организационной эффективности                | 13        |
| Шаг 2: Настройка поставщика идентификации Tanium as a Service | 13        |
| Шаг 3: Настройка параметров платформы TaaS                    | 14        |
| Шаг 4: Настройка исключений безопасности клиента              | 14        |
| Шаг 5: Развертывание Tanium Client                            | 14        |
| Шаг 6: Настройка группы пользователей в Tanium                | 14        |
| Шаг 7: Установка IT Service Center                            | 14        |
| Шаг 8: Подключение IT Service Center к Tanium as a Service    | 14        |
| Шаг 9: Настройка пользователей и разрешений в Salesforce      | 14        |
| Шаг 10: Обновление конфигураций Salesforce                    | 15        |
| Шаг 11: Администрирование IT Service Center                   | 15        |
| <b>Настройка Tanium для IT Service Center</b>                 | <b>16</b> |
| Предварительные требования                                    | 16        |

---

---

|                                                                                  |           |
|----------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| Настройка поставщика идентификации SAML для Tanium as a Service .....            | 16        |
| Дополнительная информация .....                                                  | 16        |
| Настройка параметров платформы в TaaS .....                                      | 16        |
| Настройка исключений безопасности клиента .....                                  | 17        |
| Развертывание Tanium Client .....                                                | 17        |
| Дополнительная информация .....                                                  | 18        |
| Настройка группы пользователей IT Service Center .....                           | 18        |
| Дополнительная информация .....                                                  | 18        |
| Настройка прав доступа Tanium .....                                              | 18        |
| Настройка экземпляров разработки и контроля качества для IT Service Center ..... | 19        |
| <b>Установка IT Service Center .....</b>                                         | <b>20</b> |
| Требуемые версии .....                                                           | 20        |
| Полномочия пользователя .....                                                    | 20        |
| Перед тем, как начать .....                                                      | 20        |
| Установка пакета IT Service Center .....                                         | 21        |
| Проверка установки и автоматической конфигурации IT Service Center .....         | 23        |
| <b>Обновление IT Service Center .....</b>                                        | <b>26</b> |
| Перед тем, как начать .....                                                      | 26        |
| Установка IT Service Center .....                                                | 26        |
| Повышение категории Tanium as a Service (TaaS) .....                             | 26        |
| Обновление конфигураций 1.6 до 1.17 .....                                        | 26        |
| Обновление макета страницы запроса инцидента .....                               | 26        |
| Обновление макета страницы изменения технического задания .....                  | 27        |
| Обновление макета страницы проблемы технического задания .....                   | 27        |
| Отключение правила проверки Status_Closed .....                                  | 28        |
| Обновление состояния технической задачи изменения .....                          | 28        |
| Просмотр и назначение прав доступа пользователей .....                           | 28        |
| <b>Подключение к Tanium as a Service .....</b>                                   | <b>29</b> |
| Добавление TaaS в качестве удаленного сайта .....                                | 29        |
| Подключение к TaaS из Salesforce .....                                           | 29        |

---

---

|                                                                                                                     |           |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| Аутентификация пользователя сервиса .....                                                                           | 29        |
| Проверка подлинности текущего пользователя .....                                                                    | 30        |
| Настройка синхронизации данных Tanium .....                                                                         | 30        |
| Настройка синхронизации данных CMDB .....                                                                           | 31        |
| <b>Настройка Salesforce для IT Service Center .....</b>                                                             | <b>32</b> |
| Присвоение прав доступа пользователям IT Service Center .....                                                       | 32        |
| Знакомство с типичными пользователями IT Service Center .....                                                       | 32        |
| Добавление пользователей IT Service Center .....                                                                    | 32        |
| Обновление профилей по умолчанию .....                                                                              | 33        |
| Обновление наборов прав доступа .....                                                                               | 33        |
| Создание и присвоение прав доступа пользователям в Salesforce .....                                                 | 33        |
| Наборы прав доступа к IT Service Center .....                                                                       | 36        |
| Группы наборов прав доступа IT Service Center .....                                                                 | 37        |
| Пользователь IT Service Center .....                                                                                | 37        |
| Администратор IT Service Center .....                                                                               | 38        |
| Диспетчер конфигурации IT Service Center .....                                                                      | 38        |
| Обновление конфигураций Salesforce .....                                                                            | 38        |
| Назначение типов записи страницам записи Lightning для технических заданий .....                                    | 38        |
| Редактирование страниц записей Lightning для добавления пользовательских сведений KE .....                          | 39        |
| Добавление быстрых действий на страницах технических заданий для создания известной ошибки и знаний о сервисе ..... | 40        |
| Добавление кнопок на страницах технических заданий для создания известной ошибки и знаний о сервисе .....           | 41        |
| Настройка макета страницы устройства .....                                                                          | 41        |
| Удаление кнопок из макета страницы устройства .....                                                                 | 41        |
| Добавление новой кнопки конфигурационной единицы на страницу просмотра списка устройств .....                       | 42        |
| Добавление новой кнопки конфигурационной единицы в макет поиска устройств .....                                     | 42        |
| Создание категории запроса по инциденту для Employee Concierge .....                                                | 42        |
| Добавление значений в поле выбора категорий запросов .....                                                          | 42        |
| Добавление быстрого действия к объекту контакта .....                                                               | 43        |
| Добавление типа специфических метаданных для категории запроса по инциденту .....                                   | 43        |

---

---

|                                                                                            |           |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| Настройка электронной почты для автоматического создания запросов .....                    | 44        |
| Настройка пользовательского класса Apex .....                                              | 44        |
| Создание службы электронной почты .....                                                    | 44        |
| Настройка адреса электронной почты .....                                                   | 44        |
| Дополнительная информация .....                                                            | 45        |
| Создание рабочих процессов публикации для известных ошибок и знаний о сервисе .....        | 45        |
| (Дополнительно) Настройка основных этапов, очередей, правил назначения и утверждений ..... | 45        |
| <b>Администрирование IT Service Center .....</b>                                           | <b>47</b> |
| Просмотр и настройка информационной панели ИТ-агента .....                                 | 47        |
| Просмотр информационной панели ИТ-агента .....                                             | 47        |
| Настройка информационной панели ИТ-агента .....                                            | 47        |
| Обновление параметров управления изменениями .....                                         | 48        |
| Полномочия пользователя .....                                                              | 48        |
| Настройка календаря изменений .....                                                        | 48        |
| Адаптация оценок риска .....                                                               | 48        |
| Управление конфигурационными единицами CMDB .....                                          | 50        |
| Полномочия пользователя .....                                                              | 50        |
| Просмотр конфигурационных единиц .....                                                     | 50        |
| Просмотр классов конфигурационных единиц .....                                             | 50        |
| Создание пользовательских конфигурационных единиц .....                                    | 51        |
| (Дополнительно) Изменение шаблонов технических заданий .....                               | 51        |
| Настройка стандартных шаблонов .....                                                       | 51        |
| Создание пользовательских шаблонов технических заданий .....                               | 52        |
| Установка шаблонов по умолчанию .....                                                      | 52        |
| (Дополнительно) Настройка ассоциаций .....                                                 | 52        |
| Автоматизация IT Service Center с помощью процессов .....                                  | 53        |
| Процессы по умолчанию .....                                                                | 53        |
| Действия в рамках процесса .....                                                           | 53        |
| Создание процесса IT Service Center .....                                                  | 54        |
| Дополнительная информация .....                                                            | 54        |

---

---

|                                                 |           |
|-------------------------------------------------|-----------|
| Просмотр журнала сообщений .....                | 54        |
| Настройка регистрации .....                     | 54        |
| Просмотр действий по техническому заданию ..... | 55        |
| Просмотр журнала записей .....                  | 55        |
| Пример .....                                    | 55        |
| <b>Ссылка: Макеты технических заданий .....</b> | <b>56</b> |
| Инцидент .....                                  | 56        |
| Серьезный инцидент .....                        | 57        |
| Изменение .....                                 | 58        |
| Проблема .....                                  | 59        |

# Об этой документации

Данный документ предназначен для версии 1.17.0.

Для скачивания руководств по администрированию и эксплуатации IT Service Center см. [Документация IT Service Center](#).

# Обзор IT Service Center

С помощью IT Service Center вы можете оптимизировать операции ИТ-поддержки, объединяя ИТ-запросы и задачи в одном месте.

|                                                                                     |
|-------------------------------------------------------------------------------------|
| Доступно в следующих вариантах: Lightning Experience                                |
| Доступно в следующих вариантах: <b>Корпоративные</b> и <b>неограниченные</b> версии |
| IT Service Center доступен в качестве дополнительной лицензии.                      |

## Управление техническими заданиями и предпринятие действий

ИТ-агенты могут быстрее выполнять запросы в службу поддержки, развертывая стандартные действия, не выходя из IT Service Center. К таким действиям относятся:

- Обзор событий производительности
- Прекращение процессов
- Запуск или остановка системных служб
- Перезагрузка компьютера
- Установка, обновление или удаление программного обеспечения

Например, если пользователь открывает запрос в службу поддержки, требующий обновления программного обеспечения, ИТ-агент может развернуть обновление на устройстве пользователя несколькими щелчками мыши непосредственно в IT Service Center. Кроме того, ИТ-агенты могут создать развертывание, которое будет распространять одно и то же обновление программного обеспечения на другие устройства, что снизит вероятность открытия дублирующих запросов другими пользователями по этому же вопросу.

## Управление данными устройств в реальном времени в CMDB

Используйте базу данных управления конфигурацией (CMDB) Tanium с IT Service Center для управления и хранения конфигурационных единиц или компонентов, связанных с ИТ-услугами, в режиме реального времени.

Конфигурационные единицы (КЕ) — это компоненты, которыми необходимо управлять для предоставления ИТ-услуги. Определяя центральный источник истины для КЕ, ИТ-агенты и диспетчеры конфигурации могут улучшить управление услугами, сократить время, затрачиваемое на управление изменениями, а также улучшить аудит, безопасность и соответствие стандартам.

### Конфигурационные единицы

Конфигурационная единица связана с активом, управляется ИТ-отделом и используется для ИТ-услуги.

Конфигурационная единица может представлять собой KE, управляемую Tanium или пользовательскую KE Tanium. Управляемые Tanium KE являются устройством, на котором установлен Tanium Client. Информация об управляемых Tanium KE получена из сервиса CMDB в Tanium. Вы можете создать пользовательскую KE Tanium в Salesforce для дополнительных KE, которые не были найдены в Tanium, и которые синхронизируются с регулярным базовым приложением CMDB.

## Классы конфигурационных единиц

Класс конфигурационных единиц – это предопределенная категоризация конфигурационных единиц от Tanium, например, тип устройства (ноутбук, сервер).

## Tanium as a Service

Возможность выполнять действия на компьютерах конечных пользователей обеспечивается подключением IT Service Center к Tanium as a Service (TaaS).

Платформа Tanium обеспечивает видимость и контроль ваших конечных устройств. В Tanium конечное устройство – это любой компьютер или сервер, на котором можно установить и запустить службу Tanium Client. В ответ на ваши стандартные или специальные запросы Tanium может обнаруживать статические и динамические данные в реальном времени, относящиеся к конечному устройству, и сообщать о них за считанные секунды. Помимо получения данных о ваших конечных устройствах, вы можете развертывать действия для управления и защиты вашей среды.

Операции в IT Service Center выполняются посредством API-вызовов в TaaS, которые включают модули Tanium™ Discover, Tanium™ Deploy, and Tanium™ Performance. Отобранные данные об конечных устройствах Tanium хранятся в Salesforce в качестве устройств. Для просмотра информации об управляемых Tanium конечных устройствах в Salesforce вы можете просмотреть их как устройства.

## Обзор сайта Work.com

IT Service Center является частью пакета решений Work.com. Work.com – это комплексная платформа для обеспечения комфортной работы сотрудников в мире, где бы они ни находились. Work.com построена на платформе Salesforce и позволяет сотрудникам успешно работать в любом месте.

При покупке IT Service Center вы также получаете Employee Workspace и Employee Concierge. Эти продукты позволяют сотрудникам открывать технические задания, которые отправляются агентам в IT Service Center.

## О программе Employee Workspace

Благодаря Employee Workspace ваши сотрудники смогут работать более эффективно и продуктивно. Employee Workspace представляет собой центр инструментов и ресурсов, необходимых вашим сотрудникам для работы в любом месте.

## ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

[Документы Work.com: Employee Workspace](#)



## О программе Employee Concierge

Employee Concierge – это расширение Employee Workspace, которое включает в себя базу знаний и систему отслеживания ошибок с возможностью поиска, чтобы сотрудники могли находить решения и получать поддержку в нужный момент.

### ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

[Документы Work.com: Employee Concierge](#)

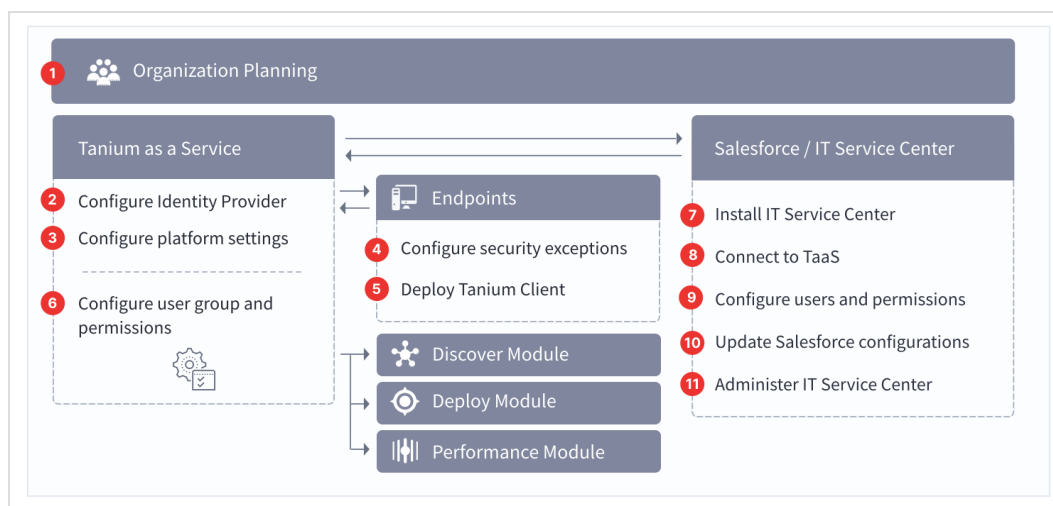
## Поддерживаемые языки

Пользовательский интерфейс IT Service Center переведен на следующие языки:

- Китайский упрощенный: zh\_CN
- Китайский традиционный: zh\_TW
- Голландский: nl
- Французский: fr
- Немецкий: de
- Итальянский: it
- Японский: ja
- Корейский: ko
- Португальский (Бразилия): pt\_BR
- Испанский: es

# Успех с помощью IT Service Center

Следуйте этим рекомендациям для достижения максимальной ценности и успеха с помощью IT Service Center. Эти шаги соответствуют ключевым эталонным показателям: Mean Time to Resolve (MTTR) (Среднее время выполнения), SLA Compliance Rate (Степень соответствия SLA), Tickets Automatically Resolved (Автоматически разрешенные запросы), and Actions Taken From Tickets (Действия, предпринятые на основе запросов).



## Шаг 1: Повышение организационной эффективности

Выполните ключевые шаги организационного управления для повышения ценности при использовании IT Service Center. Для получения дополнительной информации о каждой задаче см. [Руководство пользователя IT Service Center](#).

- ☐ Разработайте специализированный процесс управления изменениями.
- ☐ Определите конкретные роли и обязанности на графике функциональных обязанностей.
- ☐ Проверьте согласованность работы межфункциональной организации.
- ☐ Отслеживайте операционные показатели.

## Шаг 2: Настройка поставщика идентификации Tanium as a Service

- ☐ Выберите и настройте поставщика идентификаторов, соответствующего требованиям SAML 2.0, для Tanium as a Service (TaaS). См. [Настройка поставщика идентификации SAML для Tanium as a Service на стр. 16](#).

## Шаг 3: Настройка параметров платформы TaaS

☐ Настройте параметры платформы. См. [Настройка параметров платформы в TaaS на стр. 16](#).

## Шаг 4: Настройка исключений безопасности клиента

☐ Настройте исключения безопасности клиента. См. [Настройка исключений безопасности клиента на стр. 17](#).

## Шаг 5: Развертывание Tanium Client

☐ Установите Tanium Client на любые компьютеры, которыми вы хотите управлять, с помощью IT Service Center. См. [Развертывание Tanium Client на стр. 17](#).

## Шаг 6: Настройка группы пользователей в Tanium

☐ Настройте группу пользователей в TaaS для ITSC-агентов в IT Service Center. См. [Настройка группы пользователей IT Service Center на стр. 18](#).

## Шаг 7: Установка IT Service Center

☐ Используйте средство установки Work.com для установки и автоматического завершения некоторых настроек управляемого пакета IT Service Center. См. [Установка IT Service Center на стр. 20](#). При обновлении с предыдущей версии для обновления макетов страниц требуются дополнительные действия, выполняемые вручную. См. [Обновление IT Service Center на стр. 26](#).

## Шаг 8: Подключение IT Service Center к Tanium as a Service

☐ Находясь в IT Service Center, подключитесь к Tanium as a Service (TaaS), чтобы получать информацию и работать на устройствах конечных пользователей с помощью вашего организационного IT Service Center. См. [Подключение к Tanium as a Service на стр. 29](#).

## Шаг 9: Настройка пользователей и разрешений в Salesforce

☐ Управляйте конфигурациями IT Service Center, такими как информационная панель, изменение настроек и

элементы CMDB. См. [Присвоение прав доступа пользователям IT Service Center на стр. 32.](#)

## Шаг 10: Обновление конфигураций Salesforce

☐ Обновляйте макеты страниц и страницы записей Lightning для поддержки функций IT Service Center. См. [Обновление конфигураций Salesforce на стр. 38.](#)

☐ Создавайте рабочие процессы публикации для известных ошибок и знаний о сервисе. См. [Создание рабочих процессов публикации для известных ошибок и знаний о сервисе на стр. 45.](#)

## Шаг 11: Администрирование IT Service Center

☐ Отслеживайте показатели IT Service Center на информационной панели. См. [Просмотр и настройка информационной панели ИТ-агента на стр. 47.](#)

☐ Обновляйте настройки управления изменениями, которые включают настройки календаря и расчеты оценки риска. См. [Обновление параметров управления изменениями на стр. 48.](#)

☐ Добавляйте конфигурационные единицы. По умолчанию, конфигурационные единицы импортируются из службы CMDB, размещенной в TaaS, но вы также можете добавить другие конфигурационные единицы, которые синхронизированы между Salesforce и CMDB. См. [Управление конфигурационными единицами CMDB на стр. 50.](#)

# Настройка Tanium для IT Service Center

Подробная информация о вашем первоначальном пользователе-администраторе Tanium as a Service (TaaS) содержится в приветственном электронном письме. Чтобы использовать IT Service Center, настройте поставщика идентификации для вашего экземпляра TaaS, присвойте полномочия пользователя ИТ-агентам и установите Tanium Client на компьютеры, которыми требуется управлять.

## Предварительные требования

- URL-адрес TaaS и информация для входа в систему, полученная при покупке IT Service Center
- URL-адрес организации Salesforce
- Список адресов электронной почты пользователей ИТ-агента (требуется для интеграции с IT Service Center)

## Настройка поставщика идентификации SAML для Tanium as a Service

Необходимо настроить одного из следующих поставщиков идентификации, соответствующего требованиям SAML 2.0, для вашего экземпляра TaaS:

- [General](#)
- [OneLogin](#)
- [Auth0](#)
- [Configuring Azure AD for TaaS](#)
- [Configuring Okta for TaaS](#)
- [Configuring AD FS for TaaS](#)
- [Configuring Oracle Identity Cloud Service for TaaS](#)
- [Configuring PingFederate for TaaS](#)
- [Configuring Google Cloud Identity for TaaS](#)
- [Configuring Salesforce for TaaS](#)

Дополнительная информация

[Руководство по развертыванию Tanium as a Service: Начало работы](#)

## Настройка параметров платформы в TaaS

Подключите подключения из Tanium к экземпляру Salesforce.

1. В экземпляре TaaS (вход в систему с правами администратора) нажмите на **Administration > Platform Settings** (Администрирование - Настройки платформы).
2. В поле **Trusted Auth Origins** (Доверительные происхождения авторизации) введите ваш адрес Salesforce ITS CURL org (например: `https://yoursite.lightning.force.com`). Если у вас несколько сред, вы можете использовать список URL-адресов, разделенных запятыми.
3. Нажмите **Save** (Сохранить).

## Настройка исключений безопасности клиента

- Настройте брандмауэр для открытия портов **17472** и **17486** для трафика Tanium, используя правила на основе TCP, а не правила на основе идентификации приложений.
- Настройте открытую связь на портах **17472** и **17486** на всех конечных устройствах, чтобы они могли обмениваться данными друг с другом, а не с TaaS.
- Настройте исключения с помощью любого ПО системы безопасности на конечных устройствах, такого как антивирусные инструменты, чтобы предотвратить сканирование инструментом процесса Tanium и вмешательство в действия клиента Tanium.

## Развертывание Tanium Client

Чтобы разрешить вашему экземпляру Tanium as Service (TaaS) обмениваться данными с вашими конечными устройствами, установите Tanium Client на системы Windows, Mac и Linux, которыми вы хотите управлять.

Хотя этот шаг можно выполнить позже в процессе настройки, необходимо помнить, что если выполнить действия конфигурации без установленных клиентов Tanium, то ошибки будут отображаться в экземпляре TaaS, тогда как устройства не будут отображаться в IT Service Center.

Чтобы начать установку и развертывание Tanium Client, см. документацию Tanium. Для развертывания Tanium Client, включая Tanium, можно использовать любой инструмент для развертывания ПО.

Если у вас уже есть инструмент, который используется для развертывания ПО, используйте его для первоначального развертывания Tanium Client.

После установки Tanium Client на ваших устройствах и передачи отчета на ваш экземпляр TaaS, вы можете начать просматривать информацию об устройствах, управлять производительностью и развертывать программное обеспечение на конечных устройствах в IT Service Center.

После развертывания нескольких Tanium Client вы можете использовать Tanium Discover для поиска неуправляемых устройств и определения дополнительных конечных устройств в среде, где также требуется установка Tanium Client. Для получения дополнительной информации см.

Чтобы улучшить обнаружение, разверните Tanium Client на нескольких оконечных устройствах, прежде чем приступить к настройке.

## Дополнительная информация

[Руководство пользователя по управлению Tanium Client: Загрузка Tanium Client](#)

[Руководство пользователя Tanium Discover](#)

# Настройка группы пользователей IT Service Center

Настройте группу пользователей в Tanium для ITSC-агентов в IT Service Center. Для получения дополнительной информации о создании групп пользователей и предоставлении прав пользователям см. документацию Tanium.

Вы должны предоставить доступ пользователю, указанному в качестве Primary Tanium Admin Username (Основное имя пользователя-администратора Tanium) в приветственном письме от Tanium. Primary Tanium Admin (Основной администратор Tanium) является единственным пользователем, созданным в процессе подготовки. Вы можете создать больше пользователей в Tanium с этим пользователем или другими уполномоченными пользователями.

1. В вашем экземпляре Tanium as a Service создайте группу пользователей **ITSC-агенты**.
2. Назначьте следующие роли группе пользователей:
  1. Пользователь шлюза API
  2. Оператор Deploy
  3. Оператор Discover
  4. Ключевой пользователь Interact
  5. Оператор Performance
3. Назначьте пользователей в группу пользователей **ITSC-агенты**. Адрес электронной почты пользователей должен совпадать с адресами электронной почты пользователей в IT Service Center. Сохраните изменения.

## Дополнительная информация

[Руководство пользователя Tanium Console: Управление группами пользователей](#)

# Настройка прав доступа Tanium

В Tanium можно установить права доступа, чтобы разрешить доступ к группам компьютеров, модулям и т. д. только определенным пользователям. Например, если пользователь попытается развернуть ПО на компьютере, находящемся в группе компьютеров, к которой у него нет доступа, задание развертывания завершится ошибкой.

Для получения дополнительной информации о правах доступа Tanium см. [Руководство пользователя консоли Tanium: Обзор RBAC](#).

## Настройка экземпляров разработки и контроля качества для IT Service Center

Вы можете настроить несколько сред Salesforce для использования в целях разработки и контроля качества, которые подключаются к одному экземпляру TaaS. Если вы настроили несколько сред Salesforce:

- Используйте компьютерные группы в Tanium для определения конечных устройств, которые существуют только в средах разработки и контроля качества. Для получения дополнительной информации см. [Руководство пользователя Tanium Console: управление группами компьютеров](#).
- Используйте управление доступом на основе ролей (RBAC) в Tanium для настройки учетных записей пользователей, которые могут выполнять действия только на конечных устройствах, назначенных средам разработки и контроля качества.
- Используйте разные учетные записи администратора для каждой организации Salesforce, чтобы избежать путаницы.
- Проведите тестирование в организациях разработки и контроля качества, чтобы подтвердить ожидаемую функциональность перед переносом в производство.



# Установка IT Service Center

Используйте средство установки Work.com для установки и автоматического завершения некоторых настроек управляемого пакета IT Service Center. Затем следуйте подсказкам, чтобы вручную выполнить настройки после установки.

## Требуемые версии

|                                                                                     |
|-------------------------------------------------------------------------------------|
| Доступно в следующих вариантах: Lightning Experience                                |
| Доступно в следующих вариантах: <b>Корпоративные</b> и <b>неограниченные</b> версии |
| IT Service Center доступен в качестве дополнительной лицензии.                      |

## Полномочия пользователя

| Требуются полномочия пользователя     |                                     |
|---------------------------------------|-------------------------------------|
| Чтобы настроить установленные пакеты: | Индивидуальные настройки приложения |

## Перед тем, как начать

- Прежде чем устанавливать IT Service Center, войдите в систему по вашему URL-адресу Salesforce.org, используя учетные данные администратора, которые были предоставлены вам в приветственном письме.
- Приложения Employee Workspace и Employee Concierge должны быть установлены для вашей организации Work.com. Для получения дополнительных сведений см. [Справка Salesforce: Установка Employee Workspace](#) и [Справка Salesforce: Подготовка и установка Employee Concierge](#).
- Настройте список разрешений. Если в вашей организации или профиле существуют ограничения по IP-адресам, перед установкой пакета вам может потребоваться изменить настройки. Подтвердите, что IP-адреса средства установки Salesforce не находятся в ограниченном диапазоне, или добавьте их в список разрешений:
  - 18.214.2.206
  - 3.89.46.237
  - 52.201.65.75
  - 52.2.53.142Эти IP-адреса можно удалить из списка разрешений после завершения установки.
- Прежде чем продолжить, выполните проверку перед установкой, чтобы убедиться в том, что все предварительные требования установлены. Если проверка подтверждена, продолжите установку.

## Установка пакета IT Service Center

Учетная запись, используемая для развертывания пакета IT Service Center, будет принадлежать администратору, который прикреплен к созданному/измененному полю в интерфейсе Salesforce.

1. Перейдите по этому URL-адресу в браузере: <https://install.work.com/products/itsc>

Для установки IT Service Center в вашей организации вам потребуется дополнительная лицензия.

Средство установки Salesforce используется только для установки и первоначальной конфигурации пакета IT Service Center.

2. Нажмите на **IT Service Center**.
3. Нажмите на **Install and Configure IT Service Center** (Установить и настроить IT Service Center). Если вы уже установили IT Service Center, у вас также есть возможность **Configure IT Service Center** (Настроить IT Service Center).
4. Нажмите на **Log In to Start Pre-Install Validation** (Войти, чтобы начать проверку перед установкой).
5. Выберите ваш тип организации. Введите имя пользователя и пароль Salesforce.
6. Нажмите **Allow** (Разрешить), чтобы выполнить проверку перед установкой.
7. В поле Connected to Salesforce (Подключено к Salesforce) подтвердите, что вы вошли в правильную организацию. *Если проверка перед установкой не удалась, используйте сообщения об ошибках в средстве установки для устранения неполадок и выполнения требований перед установкой в вашей организации. После этого снова перейдите по URL-адресу средства установки и повторите попытку.*

8. Просмотрите список настроек, которые средство установки выполняет в вашей организации.

Не удаляйте рекомендуемые настройки для дополнительных элементов.

| Steps                                                                          | Type                                                                                              |          |
|--------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|
| Enable Omni-Channel                                                            | Other                                                                                             | Required |
| Enable Entitlements for Case Milestones                                        | Other                                                                                             | Required |
| Enable Creation of List Settings                                               | Other                                                                                             | Required |
| Enable Translation Workbench                                                   | Other                                                                                             | Required |
| Add Case Status Picklist Values                                                | Other                                                                                             | Required |
| Add Case Origin Picklist Values                                                | Other                                                                                             | Required |
| Add Asset Status Picklist Values                                               | Other                                                                                             | Required |
| Install IT Service Center Managed Package                                      |  Managed Package | Required |
| Create IT Service Center Knowledge extensions                                  | Other                                                                                             | Required |
| Create IT Service Center Permission Sets and Permission Set Groups             | Other                                                                                             | Required |
| Deploy Case Layouts                                                            | Other                                                                                             | Required |
| Enable Path Assistant for Case                                                 | Other                                                                                             | Required |
| Deploy Case Management Queues and Change Approval Board (CAB) Approval Process | Other                                                                                             | Required |
| Grant access to IT Service Center Reports and Dashboards                       | Other                                                                                             | Optional |
| Run Migration Job                                                              | Other                                                                                             | Required |
| Add Case Template Type Picklist Values                                         | Other                                                                                             | Required |

9. Нажмите на **Install** (Установить). Нажмите **Confirm** (Подтвердить), чтобы принять условия использования. Во время установки вашему пользователю присваиваются права администратора приложения IT Service Center, необходимые для настройки и управления организацией.

10. Нажмите на View Org (Просмотр организации), чтобы вернуться к экземпляру Salesforce после завершения установки.

11. Чтобы проверить установку, найдите **IT Service Center** в программе запуска приложений.

12. Если вы видите предупреждение: `Current User Authentication token is missing` (Отсутствует аутентификация текущего пользователя), вы можете проигнорировать предупреждение и устранить его при настройке подключения к TaaS.

Следуйте подсказкам в содержании справки Salesforce, чтобы завершить настройку после установки.

Средство установки Salesforce доступно на английском, японском, французском, немецком, испанском и нидерландском языках.

# Проверка установки и автоматической конфигурации IT Service Center

Узнайте, какие индивидуальные настройки выполняются в вашей организации при установке пакетов IT Service Center. Чтобы проверить эти конфигурационные единицы, перейдите в раздел **Setup** (Установка) своей организации Salesforce.

| Название этапа установки                                             | Что это делает и этапы проверки                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|----------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Активация Omni-Channel                                               | Активирует настройки Omni-Channel для включения маршрутизации заданий агентам на основе их наборов навыков. Чтобы проверить активацию <b>Omni-Channel Setting</b> (Настройки Omni-Channel), перейдите в раздел <b>Setup</b> (Установка).                                                                                                              |
| Активация разрешений для основных этапов технических заданий         | <p>Позволяет клиентам настраивать SLA для основных этапов технических заданий, например, сколько времени требуется для первоначального ответа на техническое задание или для его выполнения.</p> <p>Чтобы проверить, что основные этапы были созданы, перейдите в раздел <b>Setup</b> (Установка) и проверьте <b>Milestones</b> (Основные этапы).</p> |
| Активация создания параметров списка                                 | Включает создание настроек списка в организации. Для проверки перейдите в <b>Setup &gt; Administration &gt; Data &gt; Schema Settings</b> (Установка - Администрирование - Данные - Настройки схемы данных) и проверьте, что включен <b>Manage list custom settings type</b> (Тип пользовательских настроек управления списком).                      |
| Активация инструментария переводчика                                 | Включает инструментарий переводчика в Salesforce для активации переведенного контента пользовательского интерфейса. Для проверки перейдите в раздел <b>Setup &gt; User Interface &gt; Translation Workbench &gt; Translation Language Settings</b> (Установка - Пользовательский интерфейс - Инструментарий переводчика - Настройки языка перевода).  |
| Добавление значений состояния технического задания в поле выбора     | <p>Создает значения состояния для технических заданий. Для проверки перейдите в Case Object (Объект технического задания) в Object Manager (Диспетчер объектов), откройте <b>Fields &amp; Relationships</b> (Поля и отношения) и обратите внимание на поле <b>Status</b> (Состояние).</p> <div>Не обновляйте эти значения в поле выбора.</div>        |
| Добавление значений происхождения технического задания в поле выбора | Добавляет опции происхождения для объектов технического задания. Для проверки перейдите в Case Object (Объект технического задания) в Object Manager (Диспетчер объектов), откройте <b>Fields &amp; Relationships</b> (Поля и отношения) и обратите внимание на поле <b>Case Origin</b> (Происхождение задания).                                      |
| Добавление значений состояния устройства в поле выбора               | Добавляет параметры состояния для объектов устройства. Для проверки перейдите в Asset Object (Объект устройства) в Object Manager (Диспетчер объектов), откройте <b>Fields &amp; Relationships</b> (Поля и отношения) и обратите внимание на поле <b>Status</b> (Состояние).                                                                          |
| Установка управляемого IT Service Center пакета                      | Устанавливает пакет IT Service Center.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Создание расширения знаний IT Service Center                         | Развертывает типы записей знаний об известных ошибках и сервисах и развертывает набор разрешений <b>IT Service Center Knowledge</b> .                                                                                                                                                                                                                 |

| Название этапа установки                                                                                                 | Что это делает и этапы проверки                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Создание наборов прав доступа и групп наборов прав доступа для IT Service Center                                         | <p>Создает наборы прав доступа, а затем добавляет их в группы наборов прав доступа для IT Service Center. Чтобы использовать эти права доступа, необходимо вручную распределить пользователей в группы наборов прав доступа. Список групп и наборов прав доступа см. в разделе <a href="#">Присвоение прав доступа пользователям IT Service Center на стр. 32</a>.</p> <p>Чтобы проверить, были ли созданы разрешения и группы наборов разрешений, перейдите в раздел <b>Setup</b> (Установка) и проверьте <b>Permission Sets</b> (Наборы прав доступа) и <b>Permission Set Groups</b> (Группы наборов прав доступа).</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Развертывание макетов технических заданий                                                                                | Назначает компактные макеты технических заданий и устройств и макеты записей для стандартных профилей пользователей и администраторов.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Активация ассистента маршрутов для технического задания                                                                  | Создает маршруты для типов записей технических заданий по изменениям, инцидентам, проблемам и запросам. Для проверки откройте <b>Path Settings</b> (Настройки маршрута) в <b>Setup</b> (Установка) и подтвердите, что записи технического задания были созданы созданы для: Case Status Change (Изменение статуса технического задания), Case Status Incident (Инцидент состояния технического задания), Case Status Major Incident (Основной инцидент состояния технического задания), Case Status Problem (Проблема состояния технического задания) и Case Status Request (Запрос состояния технического задания).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Развертывание очередей управления техническими заданиями и процесса утверждения Комитетом по утверждению изменений (CAB) | <ul style="list-style-type: none"> <li>Создает следующие очереди для определения приоритетов, распределения и назначения записей группам, которые выполняют задачи совместно, для утверждения изменений (CAB) и управления техническими заданиями. Для каждой очереди необходимо назначить пользователей или группы: <ul style="list-style-type: none"> <li>ITSC - Case Management (Управление техническими заданиями) - Default (По умолчанию)</li> <li>ITSC - Case Management (Управление техническими заданиями) - Escalation (Эскалация)</li> <li>ITSC - Case Management CAB (CAB для управления техническими заданиями)</li> </ul> </li> <li>Создает процесс <b>ITSC - Change Approval</b> (Утверждение изменений), который определяет бизнес-процессы, связанные с утверждением типов технических заданий по изменениям.</li> </ul> <p>Чтобы проверить создание очередей, откройте Queues (Очереди) в <b>Setup</b> (Установка) и подтвердите факт создания очередей.</p> |
| (Дополнительно)<br>Предоставление доступа к отчетам и информационным панелям IT Service Center                           | <p>Создает информационную панель ИТ-агента по умолчанию, которая содержит следующие отчеты:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ITSC - Состояния технического задания за последние 7 дней</li> <li>ITSC - Технические задания по состоянию и эскалации</li> <li>ITSC - Технические задания, созданные по дням (30 дней)</li> <li>ITSC - Среднее время выполнения</li> <li>ITSC - Открытые технические задания по типу</li> <li>ITSC - Тенденция выполнения</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Запуск задания миграции                                                                                                  | Произведите миграцию изменений конфигурации в соответствии с текущей моделью данных IT Service Center.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |

| Название этапа установки                                       | Что это делает и этапы проверки                                                                                                                                                                                                                                                    |
|----------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Добавление значения списка выбора шаблонов технических заданий | Добавляет значения списка для объектов шаблона технических заданий. Для проверки откройте <b>Object Manager &gt; Case Template object &gt; Fields &amp; Relationships</b> (Диспетчер объектов - Шаблон технического задания - Поля и отношения). Проверьте поле <b>Type</b> (Тип). |

# Обновление IT Service Center

## Перед тем, как начать

- Убедитесь, что пользователю-администратору, который используется для обновления, назначена группа прав доступа **IT Service Center Admin** (Администратор IT Service Center), а также лицензия на функцию **Knowledge User** (Опытный пользователь).

## Установка IT Service Center

Установщик Work.com также выполняет обновления, если в вашей организации уже установлен IT Service Center. Этап **Run Migration Job** (Запустить задание миграции) обновляет существующую организацию по мере необходимости для обновления. Для получения дополнительной информации об установке см. [Установка IT Service Center на стр. 20](#).

## Повышение категории Tanium as a Service (TaaS)

TaaS – это полностью управляемая среда, поэтому обновление вручную не требуется. Платформа Tanium Core Platform и продукты автоматически настраиваются и обслуживаются, поэтому вы можете сосредоточиться на использовании Tanium для управления конечными устройствами.

## Обновление конфигураций 1.6 до 1.17

При обновлении IT Service Center макеты страниц не обновляются автоматически. Необходимо также просмотреть изменения в правах доступа пользователей и правилах проверки.

Снимки экрана макетов страниц технического задания из этого выпуска см. в разделе [Ссылка: Макеты технических заданий на стр. 56](#).

### Обновление макета страницы запроса инцидента

Измените Incident Request Case Page (Макет страницы запроса инцидента технического задания), чтобы включить обновления из IT Service Center версии 1.17.

1. В Object Manager (Диспетчер объектов) перейдите в **Case > Case Page Layouts > ITSC - Incident Request Layout** (Техническое задание - Макеты страниц технического задания - ITSC - Макет запроса инцидента).
2. Удалите быстрое действие **New Problem** (Новая проблема).
3. Удалите стандартные кнопки **Change Record Type** (Изменить тип записи) и **View Case Hierarchy** (Просмотр иерархии технических заданий).

4. В разделе **Case Information** (Информация о техническом задании) внесите следующие изменения:
  1. Замените поле **Asset** (Устройство) полем **Primary Configuration Item** (Основная конфигурационная единица).
  2. Удалите поле **Major Incident** (Серьезный инцидент).
5. В **Case Detail** (Сведения о техническом задании) добавьте следующий раздел:
  1. Добавьте раздел **Case Prioritization** (Приоритетное техническое задание), содержащий поля **Impact** (Воздействие), **Manual Priority** (Приоритет вручную), **Urgency** (Срочность) и **Priority** (Приоритет).
6. Добавьте связанные списки для **Articles** (Статьи) и **Attachments** (Вложения).

## Обновление макета страницы изменения технического задания

Измените Change Case Page Layout (Макет страницы изменения технического задания), чтобы включить обновления из IT Service Center версии 1.17.

1. В Object Manager (Диспетчер объектов) перейдите в **Case > Case Page Layouts > ITSC - Change Layout** (Техническое задание - Макеты страниц технического задания - ITSC - Изменение макета).
2. Удалите стандартные кнопки **Change Record Type** (Изменить тип записи) и **View Case Hierarchy** (Просмотр иерархии технических заданий).
3. В разделе **Case Information** (Информация о техническом задании) внесите следующие изменения:
  1. Установите статус полей **Subject** (Тема) и **Description** (Описание) как **Required** (Обязательный).
4. В **Case Detail** (Сведения о техническом задании) добавьте следующий раздел:
  1. Добавьте раздел **Case Prioritization** (Приоритетное техническое задание) в разделе **Risk Assessment** (Оценка риска), содержащий поля **Impact** (Воздействие), **Manual Priority** (Приоритет вручную), **Urgency** (Срочность) и **Priority** (Приоритет).
5. Добавьте связанные списки для **Articles** (Статьи) и **Attachments** (Вложения).

## Обновление макета страницы проблемы технического задания

Измените Problem Case Page Layout (Макет страницы изменения проблемы технического задания), чтобы включить обновления из IT Service Center версии 1.17.

1. В Object Manager (Диспетчер объектов) перейдите в **Case > Case Page Layouts > ITSC - Problem Layout** (Техническое задание - Макеты страниц технического задания - ITSC - Макет проблемы).
2. Удалите быстрое действие **New Problem** (Новая проблема).
3. Удалите стандартные кнопки **Change Record Type** (Изменить тип записи) и **View Case Hierarchy** (Просмотр иерархии технических заданий).



4. В разделе **Problem Information** (Информация о проблеме) выполните следующие обновления:
  1. Замените поле **Asset** (Устройство) полем **Primary Configuration Item** (Основная конфигурационная единица).
  2. Установите статус полей **Subject** (Тема) и **Description** (Описание) как **Required** (Обязательный).
  3. Переместите поле **Category** (Категория) в поле **Subcategory** (Подкатегория).

5. В **Case Detail** (Сведения о техническом задании) добавьте следующие разделы:

1. Добавьте раздел **Known Error Details** (Сведения об известной ошибке), содержащий поле **Known Error** (Известная ошибка).
2. Добавьте раздел **Case Prioritization** (Приоритетное техническое задание), содержащий поля **Impact** (Воздействие), **Manual Priority** (Приоритет вручную), **Urgency** (Срочность) и **Priority** (Приоритет).

6. Добавьте связанные списки для **Articles** (Статьи) и **Attachments** (Вложения).

## Отключение правила проверки Status\_Closed

Правило проверки **Status\_Closed** больше не используется, и, если оно активно, не позволяет автоматически закрыть связанные технические задания.

1. В Object Manager (Диспетчер объектов) откройте **Case > Validation Rules** (Техническое задание - Правила проверки).
2. Измените правило проверки **Status\_Closed**, чтобы удалить параметр **Active** (Активный).

## Обновление состояния технической задачи изменения

Если у вас есть технические задания изменения, которые находятся в состоянии **Denied** (Отклонено), обновите техническое задание, чтобы перевести его в состояние **Rejected** (Недопущено). Имя состояния в этом выпуске было изменено.

## Просмотр и назначение прав доступа пользователей

В IT Service Center 2.17 представлены типичные пользователи как менеджеры изменений и менеджеры CMDB. Для получения дополнительной информации о правах доступа IT Service Center см. [Присвоение прав доступа пользователям IT Service Center на стр. 32](#).

# Подключение к Tanium as a Service

Подключитесь к Tanium as a Service (TaaS), чтобы получать информацию и работать на устройствах конечных пользователей с помощью IT Service Center.org.

## Добавление TaaS в качестве удаленного сайта

Удаленные сайты - это список веб-адресов, которые организация может задействовать в salesforce.com.

1. В приложении установки введите `remote` (удаленный) в поле быстрого поиска, затем выберите **Remote Site Settings** (Настройки удаленного сайта).
2. Нажмите на **New Remote Site** (Новый удаленный сайт).
3. Для URL-адреса удаленного сайта введите основной URL-адрес вашего экземпляра TaaS. (Пример: `https://dev.cloud.tanium.com`) Нажмите на **Save** (Сохранить).
4. Добавьте другой удаленный сайт с URL-адресом API вашего экземпляра TaaS. (Example: `https://dev-api.cloud.tanium.com`) Нажмите на **Save** (Сохранить).

## Подключение к TaaS из Salesforce

Подключите Salesforce к вашему экземпляру TaaS, чтобы ИТ-агенты могли предпринимать прямые действия на конечных устройствах.

1. В **App Launcher** (Программа запуска приложений) нажмите на приложение **IT Service Center**.
2. В меню **IT Service Center** нажмите **Settings** (Настройки).
3. На странице **Tanium Configuration** (Конфигурация Tanium) введите **URL-адрес Tanium**, который является URL-адресом экземпляра Tanium as a Service, который был зарегистрирован. Вам не нужно настраивать URL-адрес API. Нажмите **Save** (Сохранить).

## Аутентификация пользователя сервиса

Пользователь сервиса запускает фоновые процессы. Данные идентификатора пользователя TaaS и пароль предоставляются при покупке IT Service Center. После авторизации пользователя сервиса авторизация автоматически возобновляется.

1. В меню IT Service Center нажмите **Settings** (Настройки).
2. Нажмите на **Initiate Service User Auth Flow** (Инициировать процесс авторизации пользователя сервиса).
3. На открывшейся странице нажмите на **Authorize** (Авторизация).
4. Дата истечения срока действия в разделе **Service User Authorization** (Авторизация пользователя сервиса) обновлена.

## Проверка подлинности текущего пользователя

Каждый пользователь IT Service Center должен подтвердить свой идентификатор пользователя TaaS, чтобы иметь разрешение на просмотр и работу с устройствами в IT Service Center.

Если вы не входите в систему в течение 30 или более дней, повторите эти действия.

1. В меню IT Service Center нажмите **Settings** (Настройки).
2. Нажмите на **Initiate Current User Auth Flow** (Инициировать процесс авторизации текущего пользователя).
3. На открывшейся странице нажмите на **Authorize** (Авторизация).
4. Дата истечения срока действия в разделе **Current User Authorization** (Авторизация текущего пользователя) обновлена.

## Настройка синхронизации данных Tanium

Расписания заданий Tanium определяют, как часто синхронизировать данные из Tanium. Запросы активного каталога (Active Directory, AD) обновляют основные сведения о владельце устройств.

Чтобы настроить расписания заданий и запросы AD, выберите **Settings** (Настройки) в меню IT Service Center, после чего нажмите на **Tanium**. Вы можете менять частоту для каждого задания с наименьшим значением один раз в 24 часа.

### Обновление данных устройства

Обновите поля для объекта устройства из последних данных, доступных в Tanium.

### Обновление активных устройств

Обновите поля для устройств, которые в данный момент находятся в сети.

### Синхронизация состояния действия Tanium

Обновите состояния действий Tanium, которые были выполнены с устройствами, например, развертывание программного обеспечения или прекращение процесса.

### Обновление токенов сервиса и текущего пользователя

Обновите токены, используемые для проверки подлинности текущего пользователя и пользователя сервиса.

### Основное владение (запросы в активном каталоге)

Обновите данные основного владельца объекта устройства. Отключено по умолчанию.

## Настройка синхронизации данных CMDB

Настройте задания, которые синхронизируют данные CMDB из Tanium. Задание Discovery (Обнаружение) синхронизирует данные CMDB в Tanium как сервис. Задание Refresh (Обновление) принимает данные CMDB в IT Service Center в качестве объектов Salesforce.

1. В меню IT Service Center перейдите в **Settings** (Настройки). Нажмите на **CMDB**.
2. Запустите внутренний процесс Tanium по обнаружению. Нажмите на **Begin Discovery** (Начать обнаружение).
3. По умолчанию, данные CMDB из Tanium обновляются в IT Service Center каждые 12 часов. Это задание импортирует данные CMDB из Tanium и удаляет устаревшие данные из объектов Salesforce. Для немедленного запуска нажмите на **Run Now** (Запустить сейчас).

# Настройка Salesforce для IT Service Center

Настройте подключение к Tanium as a Service, задайте пользовательские настройки и настройки электронной почты.

## Присвоение прав доступа пользователям IT Service Center

Права доступа контролируют то, что пользователи видят и делают. Права доступа для рабочей области создаются автоматически при установке пакета IT Service Center, но вы должны присвоить пользователям соответствующие права доступа вручную.

### Знакомство с типичными пользователями IT Service Center

Пакет IT Service Center включает наборы прав доступа для типичных пользователей, которые мы рекомендуем для организаций Work.com.

#### **Администратор IT Service Center**

Администраторы IT Service Center управляют настройками IT Service Center, включая подключение к Tanium as a Service (TaaS).

#### **ИТ-агент**

ИТ-агенты управляют техническими заданиями, просматривают устройства и пользовательские KE Tanium, контролируют события производительности и развертывают ПО.

#### **Менеджер изменений**

Менеджеры изменений управляют календарем изменений и настройками рисков, создают правила управления изменениями и добавляют события в календарь изменений.

#### **Администратор CMDB**

Администраторы CMDB контролируют действия CMDB, редактируют настройки CMDB, запускают задания импорта данных и создают пользовательские KE Tanium.

#### **Менеджер CMDB**

Менеджеры CMDB создают пользовательские KE Tanium.

#### **Сотрудник**

Сотрудники создают технические задания, которые выполняются ИТ-агентом.

### Добавление пользователей IT Service Center

По умолчанию для ваших продуктов Salesforce.org и Tanium as a Service используется один администратор. Если вы хотите добавить пользователей, вы должны создать пользователя в Salesforce и Tanium.

**User ID** (Идентификатор пользователя) в Tanium должен совпадать с полем **Email** (Эл. почта) для пользователя в Salesforce. Чтобы создать пользователей в Tanium, см. раздел [Настройка Tanium для IT Service Center на стр. 16](#).

## ОБНОВЛЕНИЕ ПРОФИЛЕЙ ПО УМОЛЧАНИЮ

Чтобы избежать проблем с синхронизацией элементов KE с CMDB, удалите доступ к объекту устройств из профиля, который вы используете для IT Service Center. Выберите профиль для изменения, а затем назначьте обновленный профиль пользователям вашего IT Service Center:

- Если вы используете Employee Concierge, используйте профиль IT-агента, который не имеет доступа к объекту устройства.
- Отредактируйте профиль по умолчанию и удалите доступ к объекту устройства.
- Если вы хотите сохранить профиль по умолчанию, вы можете клонировать профиль по умолчанию и удалить доступ к объекту устройства.

Используйте группы наборов разрешений IT Service Center для предоставления доступа к типам записей устройств IT Service Center. Если вам требуется доступ к другим пользовательским типам записей устройства, используйте набор пользовательских прав доступа для предоставления доступа к пользовательским типам записей.

## ОБНОВЛЕНИЕ НАБОРОВ ПРАВ ДОСТУПА

Если у вас есть Employee Concierge, рекомендуется изменить набор прав доступа **IT Service Center App User** (Пользователь приложения ITService Center), чтобы удалить **IT** из **Selected Record types** (Выбранные типы записей), и убедиться, что пользователи создают соответствующие типы записей для IT Service Center.

## СОЗДАНИЕ И ПРИСВОЕНИЕ ПРАВ ДОСТУПА ПОЛЬЗОВАТЕЛЯМ В SALESFORCE

Создайте пользователей в Salesforce. Используйте значение в поле **Email** (Эл. почта) для имени пользователя, созданного в Tanium as a Service.

В следующей таблице представлены наборы прав доступа, группы наборов прав доступа, лицензии и профили для присвоения пользователям. Если для назначения разрешений используется группа наборов прав доступа, не применяйте наборы прав доступа.

| Типичный пользователь           | Пользовательская лицензия | Лицензия комплекта                                                                                             | Профиль | Лицензии на наборы прав доступа                                                                               | Наборы прав доступа                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Группа набора прав доступа                                                                                                          |
|---------------------------------|---------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Администратор IT Service Center | Salesforce                | <ul style="list-style-type: none"> <li>Пользователь сервисного облака</li> <li>Опытный пользователь</li> </ul> | ЛЮБОЙ   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Employee Workspace и Concierge</li> <li>Employee Experience</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Базовый доступ к календарю изменений</li> <li>Доступ администратора к календарю изменений</li> <li>Доступ к записи календаря изменений</li> <li>Администратор приложения IT Service Center</li> <li>Пользователь приложения IT Service Center</li> <li>Знание IT Service Center</li> <li>Стандартный доступ к полям в IT Service Center</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Администратор IT Service Center</li> <li>Диспетчер конфигурации IT Service Center</li> </ul> |
| Агент IT Service Center         | Salesforce                | <ul style="list-style-type: none"> <li>Пользователь сервисного облака</li> <li>Опытный пользователь</li> </ul> | ЛЮБОЙ   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Employee Workspace и Concierge</li> <li>Employee Experience</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Базовый доступ к календарю изменений</li> <li>Пользователь приложения IT Service Center</li> <li>Стандартный доступ к полям в IT Service Center</li> <li>Знание IT Service Center</li> </ul>                                                                                                                                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>Пользователь IT Service Center</li> </ul>                                                    |

| Типичный пользователь | Пользовательская лицензия | Лицензия комплекта                                                                                             | Профиль | Лицензии на наборы прав доступа                                                                               | Наборы прав доступа                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Группа набора прав доступа                                                                                                          |
|-----------------------|---------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Менеджер изменений    | Salesforce                | <ul style="list-style-type: none"> <li>Пользователь сервисного облака</li> <li>Опытный пользователь</li> </ul> | ЛЮБОЙ   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Employee Workspace и Concierge</li> <li>Employee Experience</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Базовый доступ к календарю изменений</li> <li>Доступ администратора к календарю изменений</li> <li>Доступ к записи календаря изменений</li> <li>Администратор приложения IT Service Center</li> <li>Пользователь приложения IT Service Center</li> <li>Знание IT Service Center</li> <li>Стандартный доступ к полям в IT Service Center</li> </ul> |                                                                                                                                     |
| Администратор CMDB    | Salesforce                | <ul style="list-style-type: none"> <li>Пользователь сервисного облака</li> <li>Опытный пользователь</li> </ul> | ЛЮБОЙ   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Employee Workspace и Concierge</li> <li>Employee Experience</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Администратор приложения IT Service Center</li> <li>Пользователь приложения IT Service Center</li> <li>Стандартный доступ к полям в IT Service Center</li> <li>Знание IT Service Center</li> </ul>                                                                                                                                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>Администратор IT Service Center</li> <li>Диспетчер конфигурации IT Service Center</li> </ul> |



| Типичный пользователь | Пользовательская лицензия | Лицензия комплекта                                                                                             | Профиль                           | Лицензии на наборы прав доступа                                                                                                                         | Наборы прав доступа                                                                                                                                         | Группа набора прав доступа                                                                                                         |
|-----------------------|---------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Менеджер CMDB         | Salesforce                | <ul style="list-style-type: none"> <li>Пользователь сервисного облака</li> <li>Опытный пользователь</li> </ul> | ЛЮБОЙ                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>Employee Workspace и Concierge</li> <li>Employee Experience</li> </ul>                                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>Пользователь приложения ITSC</li> <li>Знание ITSC</li> <li>Стандартный доступ к полям в IT Service Center</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Пользователь IT Service Center</li> <li>Диспетчер конфигурации IT Service Center</li> </ul> |
| Сотрудник             | Платформа Salesforce      |                                                                                                                | Пользователь платформы Salesforce | <ul style="list-style-type: none"> <li>Сообщество компании по Force.com</li> <li>Employee Workspace и Concierge</li> <li>Employee Experience</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Пользователь приложения IT Service Center</li> <li>Стандартный доступ к полям в IT Service Center</li> </ul>         |                                                                                                                                    |

## Наборы прав доступа к IT Service Center

Если вы выполнили рекомендованный процесс настройки для IT Service Center, подтвердите наличие этих наборов прав доступа в вашей организации.

| Название набора прав доступа                | Описание                                                                                                                    |
|---------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Доступ администратора к календарю изменений | Редактирование настроек управления изменениями (календарь и риск), создание и редактирование правил управления изменениями. |
| Базовый доступ к календарю изменений        | Чтение доступа к календарю изменений.                                                                                       |
| Доступ к записи календаря изменений         | Запись доступа к календарю изменений.                                                                                       |

| Название набора прав доступа                   | Описание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Администратор приложения IT Service Center     | Полные права редактирования в IT Service Center, включая настройки обслуживания. Входят в пакет IT Service Center.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Пользователь приложения IT Service Center      | Управление техническими заданиями в IT Service Center. Невозможно создать или редактировать устройства.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Диспетчер конфигурации IT Service Center       | Редактирование настроек CMDB, запуск заданий CMDB и создание пользовательской KE Tanium.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Знание IT Service Center                       | <p>Доступ к полям для информационных статей в IT Service Center.</p> <div> <p>Для ожидаемого поведения необходимо добавить право доступа <b>Manage Articles</b> (Управление статьями) в набор прав доступа <b>IT Service Center Knowledge</b> (Знание IT Service Center). В наборе прав доступа перейдите на вкладку <b>App Permissions</b> (Разрешения приложения). В разделе <b>Knowledge Management</b> (Управление знаниями) выберите право доступа <b>Manage Articles</b> (Управление статьями).</p> </div> |
| Стандартный доступ к полям в IT Service Center | Доступ к полям для стандартных объектов.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |

При выполнении рекомендованного процесса установки и настройки эти наборы прав доступа автоматически распределяются по группам наборов прав доступа. Присвойте пользователям группы наборов прав доступа для предоставления им требуемого уровня доступа.

После завершения установки IT Service Center первому пользователю-администратору присваиваются права администратора приложения IT Service Center.

Обновления прав доступа для пакета IT Service Center распространяются на рекомендуемые Tanium наборы прав доступа. Любые персональные настройки, сделанные в наших рекомендуемых наборах прав доступа, удаляются при обновлении пакета.

## Группы наборов прав доступа IT Service Center

Для предоставления пользователю доступа можно использовать следующие включенные группы наборов прав доступа.

### ПОЛЬЗОВАТЕЛЬ IT SERVICE CENTER

Включает следующие наборы прав доступа:

- Базовый доступ к календарю изменений
- Пользователь приложения IT Service Center
- Знание IT Service Center
- Стандартный доступ к полям в IT Service Center

#### АДМИНИСТРАТОР IT SERVICE CENTER

Включает следующие наборы прав доступа:

- Базовый доступ к календарю изменений
- Доступ администратора к календарю изменений
- Доступ к записи календаря изменений
- Администратор приложения IT Service Center
- Пользователь приложения IT Service Center
- Диспетчер конфигурации IT Service Center
- Знание IT Service Center
- Стандартный доступ к полям в IT Service Center

#### ДИСПЕТЧЕР КОНФИГУРАЦИИ IT SERVICE CENTER

Включает следующие наборы прав доступа:

- Диспетчер конфигурации IT Service Center (настраивается только с возможностью создания и чтения ресурсов)

## Обновление конфигураций Salesforce

### Назначение типов записи страниц записи Lightning для технических заданий

Редактируйте макеты страниц технических заданий, чтобы назначить типы записи IT Service Center для изменений, проблем, инцидентов и серьезных инцидентов.

1. В приложении установки нажмите на **Object Manager** (Менеджер объектов).
2. Нажмите на **Case** (Техническое задание) и **Lightning Record Pages** (Страницы записи Lightning). Вы должны отредактировать каждую из этих страниц:  
 Чтобы обновить страницу записи об изменении, нажмите: **ITSC - Change Record Page** (Страница записи об изменении).  
 Чтобы обновить страницу записи о проблеме, нажмите: **ITSC - Problem Record Page** (Страница записи о проблеме).  
 Чтобы обновить страницу записи об инциденте, нажмите на: **ITSC - Incident Request Record Page** (Страница записи запроса инцидента).

Чтобы обновить страницу записи о серьезном инциденте, нажмите на: **ITSC - Major Incident Page** (Страница серьезного инцидента).

3. После загрузки приложения Lighting App Builder для страницы нажмите **Activation...** (Активация...)
4. Откройте вкладку **App, Record Type и Profile** (Приложение, Тип записи и Профиль), а затем **Assign to Apps, Record Types и Profiles** (Назначить приложениям, Типы записей и Профили).
5. Выберите **IT Service Center**, затем нажмите **Next** (Далее).
6. Выберите форм-фактор для приложения (телефон, компьютер или оба).
7. На странице **Selected Record Types** (Выбранные типы записи) выберите соответствующий тип записи.  
Если вы редактируете раздел **ITSC - Change Record Page** (Страница записи об изменении), выберите **Change** (Изменение).  
Если вы редактируете раздел **TSC - Problem Record Page** (Страница записи о проблеме) выберите **Problem** (Проблема).  
Если вы редактируете **ITSC - Incident Request Record Page** (Страница записи запроса инцидента), выберите **Incident** (Инцидент).  
Если вы редактируете **ITSC - Major Incident Page** (Страница серьезного инцидента), выберите **Major Incident** (Серьезный инцидент).
8. На странице **Selected Profiles** (Выбранные профили) выберите **Standard User** (Стандартный пользователь) и **System Administrator** (Системный администратор).
9. Сохраните изменения.

## Редактирование страниц записей Lightning для добавления пользовательских сведений KE

По умолчанию, веб-компонент Primary CI Details Lightning отображает **Primary CI Name** (Основное имя KE) и **Primary CI Contact** (Основной контакт KE) для пользовательских конфигурационных единиц. Вы можете клонировать страницы записи Lightning для каждого типа обращения, чтобы отобразить сведения об устройствах для пользовательских KE.

Если вы клонируете страницы записей, будущие обновления IT Service Center не повлияют на эти клонированные страницы. После обновления необходимо скопировать все обновления на клонированную страницу записи или повторно клонировать с исходных страниц записи.

1. В Object Manager (Диспетчер объектов) откройте Case Object (Объект технического задания) и клонируйте страницы записи Lightning. Повторите эти шаги для всех страниц записей ITSC:
  1. ITSC - Change Record Page (Страница записи об изменении)
  2. ITSC - Incident Request Record Page (Страница записи запроса инцидента)
  3. ITSC - Major Incident Page (Страница серьезного инцидента)
  4. ITSC - Problem Record Page (Страница записи о проблеме)
2. В раскрываемом разделе **Primary CI Details** (Сведения об основной KE) добавьте компонент **Related Record** (Связанная запись).

3. Для добавленного поля **Related Record** (Связанная запись) измените **Lookup Field** (Поле подстановок).  
Установите **First Lookup** (Первая подстановка) для **Primary Configuration Item** (Основная конфигурационная единица) и **Second Lookup** (Вторая подстановка) для **Use This Asset** (Использовать это устройство).
4. Установите фильтры видимости компонента для компонента **Related Record** (Связанная запись) для:
  - a. Поле: **Record > Primary Configuration Item > Asset Name** (Запись имени - Основная конфигурационная единица - Название устройства)  
Оператор: **Not Equal** (Не равно)  
Значение: нулевое (оставить пустым)
  - b. Field: **Record > Primary Configuration Item > Asset Record Type > Record Type Name** (Запись - Основная конфигурационная единица - Тип записи устройства - Имя типа записи) (Проверьте, что API Name равно DeveloperName)  
Оператор: **Не равно**  
Значение:
5. Удалите веб-компонент Lightning **Primary CI Details** (Сведения об основной KE). Сохраните изменения и повторите эти шаги для других типов технических заданий.

## Добавление быстрых действий на страницах технических заданий для создания известной ошибки и знаний о сервисе

Используйте эти шаги, чтобы добавить быстрые действия для Known Error (Известная ошибка) и Service Knowledge (Знание о сервисе) в макеты страниц технического задания. Повторите эти шаги для страниц макета: **ITSC - Problem Layout** (Макет проблемы), **ITSC - Incident Request Layout** (Макет запроса инцидента), **ITSC - Major Incident Layout** (Макет серьезного инцидента) и **ITSC - Change Layout** (Макет изменения).

Используйте эти быстрые действия, чтобы избежать клонирования макетов страниц, которые не обновляются в процессе обновления. Если вы все еще хотите добавить кнопки, см. раздел [Добавление кнопок на страницах технических заданий для создания известной ошибки и знаний о сервисе на стр. 41](#).

1. В Object Manager (Диспетчер объектов) откройте Case Object (Объект технического задания) и отредактируйте макет страницы, которую требуется обновить. Например, добавьте быстрые действия в технические задания проблем, изменив макет страницы **ITSC - Problem Layout** (Макет проблемы).
2. Добавьте быстрые действия для создания Known Error (Известная ошибка) и Service Knowledge (Знание о сервисе). В разделе **Salesforce Mobile and Lightning Experience Actions** (Salesforce Mobile и действия по использованию Lightning) добавьте **Create Known Error** (Создать известную ошибку) и **Create Service Knowledge** (Создать знание о сервисе) в отношении мобильных действий и действий Lightning.

## Добавление кнопок на страницах технических заданий для создания известной ошибки и знаний о сервисе

Вы можете создавать известные ошибки и знания о сервисе с помощью быстрых действий на странице технического задания. Если вы хотите иметь кнопки для этих действий, вам необходимо клонировать страницы записи, чтобы активировать динамические действия. Дополнительную информацию о динамических действиях см. в разделе [Справка Salesforce: Откройте новую гибкость вместе с динамическими действиями](#).

Если вы клонируете страницы записей, будущие обновления IT Service Center не повлияют на эти клонированные страницы. После обновления необходимо скопировать все обновления на клонированную страницу записи или повторно клонировать с исходных страниц записи.

1. Измените страницу записи о проблеме, чтобы добавить кнопки известной ошибки и знаний о сервисе.
  - a. Клонировуйте **ITSC - Problem Record Page** (Страница записи о проблеме) в Lightning App Builder.
  - b. Включите динамические действия на панели **Highlights** (Особенности).
  - c. Добавьте кнопки **Create Known Error** (Создать известную ошибку) и **Create Service Knowledge** (Создать знания о сервисе).
2. Измените другие страницы записей ITSC, чтобы добавить кнопку знаний о сервисе.
  - a. Клонировуйте **ITSC - Change Record Page** (Страница записи об изменении), **ITSC - Incident Request Record Page** (Страница записи запроса инцидента) и **ITSC - Major Incident Page** (Страница серьезного инцидента) в Lightning App Builder.
  - b. Включите динамические действия на панели **Highlights** (Особенности).
  - c. Добавьте кнопку **Create Service Knowledge** (Создать знания о сервисе).

## Настройка макета страницы устройства

Добавьте кнопку **New Configuration Item** (Новая конфигурационная единица) к макету поиска по умолчанию в объекте устройства. По умолчанию, страницы устройства в IT Service Center содержат поля для объекта устройства, которые могут не применяться к использованию ИТ. Эти дополнительные поля можно удалить из макета страницы устройства. См. [Справка Salesforce: Макеты страниц](#) и [Справка Salesforce: Редактирование макетов страниц для стандартных объектов](#).

### УДАЛЕНИЕ КНОПОК ИЗ МАКЕТА СТРАНИЦЫ УСТРОЙСТВА

Чтобы избежать проблем с синхронизацией CMDB, необходимо удалить кнопки **Clone** (Клонировать) и **Change Record Type** (Изменить тип записи).

1. В объекте устройства отредактируйте макет страницы **Asset Layout** (Макет устройства).

2. В разделах **Salesforce Mobile and Lightning Experience Actions** (Salesforce Mobile и действия по использованию Lightning) и **Standard Buttons** (Стандартные кнопки) удалите следующие кнопки: **Clone** (Клонирование), **View Asset Hierarchy** (Просмотр иерархии устройств), **Change Record Type** (Изменить тип записи), **New Contact** (Новый контакт), **New Lead** (Новый запрос) и любые другие поля или кнопки, которые не применяются к использованию IT Service Center.

#### ДОБАВЛЕНИЕ НОВОЙ КНОПКИ КОНФИГУРАЦИОННОЙ ЕДИНИЦЫ НА СТРАНИЦУ ПРОСМОТРА СПИСКА УСТРОЙСТВ

Измените макет поиска по умолчанию на объекте устройства, чтобы добавить кнопку **New Configuration Item** (Новая конфигурационная единица).

1. В объекте устройства в разделе **Search Layouts for Salesforce Classic** (Поиск макетов для Salesforce Classic) измените макет поиска **List View** (Просмотр списка).
2. В разделе **Custom Buttons** (Пользовательские кнопки) добавьте кнопку **New Configuration Item** (Новая конфигурационная единица).
3. (Необязательно) Удалите кнопку **New** (Новый), чтобы предотвратить создание устройств, не относящихся к IT Service Center.

#### ДОБАВЛЕНИЕ НОВОЙ КНОПКИ КОНФИГУРАЦИОННОЙ ЕДИНИЦЫ В МАКЕТ ПОИСКА УСТРОЙСТВ

1. В объекте устройства в разделе **Search Layouts** (Макеты поиска) отредактируйте макет поиска **List View** (Просмотр списка).
2. В разделе **Custom Buttons** (Пользовательские кнопки) добавьте кнопку **New Configuration Item** (Новая конфигурационная единица).
3. (Необязательно) Удалите кнопку **New** (Новый), чтобы предотвратить создание устройств, не относящихся к IT Service Center.

## Создание категории запроса по инциденту для Employee Concierge

Добавьте категорию запроса для инцидентов, чтобы создать типы технических заданий по инцидентам в Employee Concierge. Используйте этот тип технического задания по инцидентам для всех запросов, отправляемых в IT Service Center.

#### Добавление значений в поле выбора категорий запросов

Чтобы пользователи Employee Concierge могли создавать инциденты в IT Service Center, добавьте значение **Incident** (Инцидент) в настраиваемом поле **Ticket Category** (Категория запроса) в объекте технического задания. Вы также можете деактивировать существующее значение **IT**, чтобы пользователи Employee Concierge создавали инциденты по умолчанию.

1. В приложении установки нажмите на **Object Manager** (Менеджер объектов).
2. Нажмите на **Case** (Техническое задание) и затем на **Fields & Relationships** (Поля и отношения).
3. Найдите и выберите **Ticket Category** (Категория запроса).

4. В разделе значений нажмите **New** (Новый).
5. Создайте метку **Incident** (Инцидент) и имя API как **Incident** (Инцидент).
6. Сохраните изменения.
7. Деактивируйте существующее значение **IT** в поле выбора. В столбце действий нажмите **Deactivate** (Деактивировать).

### Добавление быстрого действия к объекту контакта

1. В приложении установки нажмите на **Object Manager** (Менеджер объектов).
2. Нажмите на **Contact** (Контакт) и **Buttons, Links, and Actions** (Кнопки, ссылки и действия).
3. Нажмите на строку, содержащую **New Incident** (Новый инцидент). В строке также отображается **ITSCNewIncident** как **Name** (Имя).
4. Нажмите на **Edit Layout** (Редактировать макет).
5. Используйте Quick Find (Быстрый поиск) для поиска поля **Ticket Category** (Категория запроса).
6. Перетащите **Ticket Category** (Категория запроса) в форму.

Поместите поле над полем **Category** (Категория) в форме.

7. Нажмите **Save** (Сохранить).

### Добавление типа специфических метаданных для категории запроса по инциденту

Чтобы связать категорию запроса с соответствующим действием, измените тип специфических метаданных.

1. В приложении установки используйте функцию быстрого поиска для поиска и выбора **Custom Metadata Types** (Типы специфических метаданных).
2. В таблице нажмите **Ticket Category Definitions** (Определения категорий запросов).
3. Нажмите на **Manage Ticket Category Configurations** (Управление конфигурациями категорий запросов). Нажмите на **New** (Новый).
4. Используйте следующие значения полей:
  1. **Label** (Метка): **Incident** (Инцидент)
  2. **Name** (Имя): **Incident** (Инцидент)
  3. **Ticket Category Name** (Название категории запроса): **Incident** (Инцидент)
  4. **Global Action Name** (Global Action Name): **Contact.wkitsm\_\_ITSCNewIncident**
  5. **Is Active** (Активно): Включено
5. Сохраните изменения.



# Настройка электронной почты для автоматического создания запросов

Создайте службу электронной почты и адрес, на который конечный пользователь может отправлять запросы поддержки. При отправке электронных сообщений на этот адрес технические задания создаются автоматически.

## Настройка пользовательского класса Apex

1. В приложении Setup (Установка) перейдите на страницу **Custom Code > Apex Classes** (Пользовательский код - Классы Apex).
2. На алфавитной панели навигатора нажмите на **E**.
3. Если класс EmailToCaseHandler не отображается, нажмите на **Create New View** (Создать новый вид). Для параметров **View Name** (Название вида) и **View Unique Name** (Уникальное название вида) введите **Default** (По умолчанию). Сохраните изменения. Убедитесь, что значение по умолчанию находится в виде по умолчанию.
4. Нажмите на класс **EmailToCaseHandler**, чтобы кэшировать значение и сделать его доступным для выбора на остальных этапах конфигурации.

## Создание службы электронной почты

1. В приложении установки перейдите на страницу **Email Services** (Службы электронной почты). Нажмите на **New Email Service** (Новая служба электронной почты).
2. Введите название службы. Для раздела **Apex Class** (Класс Apex) выберите **EmailToCaseHandler**.
3. Чтобы ограничить домены или адреса электронной почты, с которых вы принимаете электронные сообщения, заполните список в поле **Accept Email From** (Принимать электронные сообщения от).
4. При необходимости настройте другие поля для обработки вложений, заголовков и настроек реагирования на сбои.
5. Нажмите **Save** (Сохранить).

## Настройка адреса электронной почты

1. Нажмите на название созданной вами службы, затем на **New Email Address** (Новый адрес электронной почты).
2. Укажите выбранный вами адрес электронной почты. (Пример: IT\_Support).
3. Введите **ITSupport** в поле **Email Address** (Адрес электронной почты).
4. Убедитесь, что в окошке **Active** (Активный) установлен флажок.
5. Введите доменные имена электронной почты вашей компании. (Пример: company.org, my.company.org)  
Нажмите **Save** (Сохранить).

В разделе **Email Addresses** (Адреса электронной почты) отображается только что созданный вами адрес электронной почты. При отправке электронных сообщений на этот адрес ИТ-запросы создаются автоматически.

## Дополнительная информация

[Руководство разработчика Apex: Служба электронной почты Apex](#)

[Расширение Salesforce с помощью кода: Службы электронной почты](#)

## Создание рабочих процессов публикации для известных ошибок и знаний о сервисе

Для документирования проблемы вы можете создать статью известной ошибки или знание о сервисе. Статья прикрепляется к любым заданиям, связанным с этой проблемой. По умолчанию, эти статьи знаний находятся в состоянии черновика и поэтому доступны только автору статьи. Чтобы все ИТ-агенты и сотрудники могли получить доступ к этим статьям, создайте действие процесса и знания, чтобы автоматически опубликовать статьи с известными ошибками при их создании.

1. Создайте действие знания, которое публикует статью.

Дополнительная информация: [Справка Salesforce: Создание действия рабочего процесса для знаний](#)

2. Создайте правило рабочего процесса, которое запускается при создании информационной статьи с типом записи Known Error (Известная ошибка) или Service Knowledge (Знание сервиса).

Дополнительная информация: [Справка Salesforce: Рабочий процесс и утверждения статей](#)

3. Установите действие правила рабочего процесса для использования действия знаний, которое автоматически опубликует статью.

## (Дополнительно) Настройка основных этапов, очередей, правил назначения и утверждений

Для определения более сложных рабочих процессов для управления техническими заданиями можно использовать основные этапы, очереди и правила назначения в Облачном сервисе.

Информацию о настройке этих рабочих процессов см. в документации по Облачному сервису.

- Установите основные этапы, которые представляют требуемые, зависящие от времени шаги в вашем процессе поддержки, например, время реагирования или время выполнения запросов. Основные этапы добавляются в процессы предоставления прав, чтобы гарантировать правильное и своевременное выполнение агентами запросов поддержки.

Основные этапы – это название IT Service Center для соглашений об уровне обслуживания (SLA). Задание основных этапов совпадает с определением SLA.

Дополнительная информация: [Документы сервисного облака: Основные этапы](#)

- Настройте очереди для определения приоритетности, распределения и назначения запросов группам, которые выполняют задачи совместно. Выполните доступ к очередям из списков. Члены очереди могут взять ответственность за любой запрос в очереди. IT Service Center определяет следующие очереди:

- Управление техническими заданиями - ИТ-сбой
- Управление техническими заданиями - ИТ-эскалация
- САВ для управления техническими заданиями

Дополнительная информация: [Документы сервисного облака: Настройка очередей](#)

- Настройте правила назначения, чтобы установить условия, определяющие, как обрабатываются запросы или технические задания. Правила обеспечивают поручение запросов и технических заданий указанному пользователю или очереди.

Дополнительная информация: [Документы сервисного облака: Настройка правил назначения](#)

- Отредактируйте процесс утверждения **ITSC - Change Approval** (Утверждение изменений), чтобы определить бизнес-процесс, связанный с выполнением технического задания по изменению. Процесс **ITSC - Change Approval** (Утверждение изменений) предоставляется вместе с IT Service Center и используется по умолчанию.

Дополнительная информация: [Документы сервисного облака: Настроить процесс утверждения](#)

# Администрирование IT Service Center

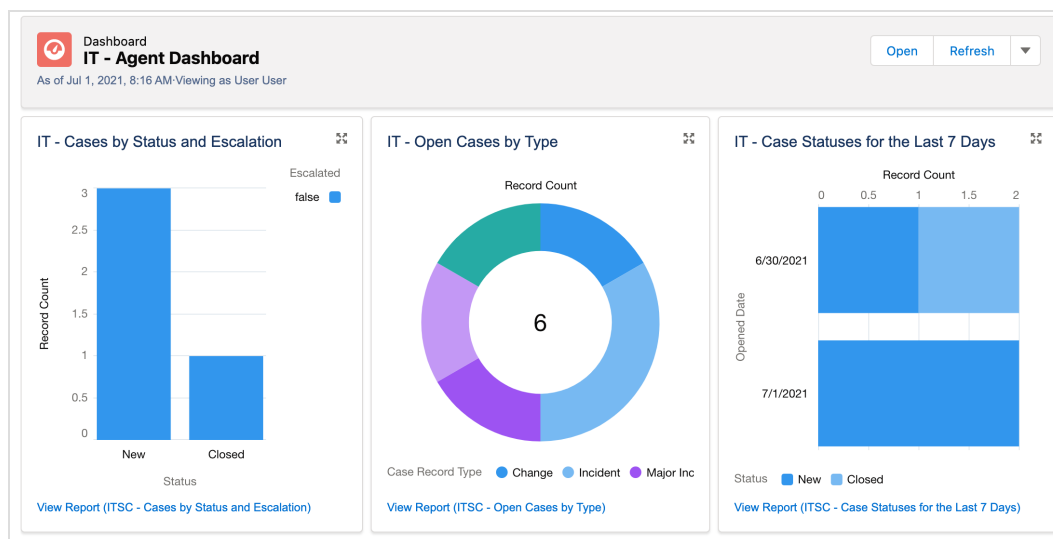
Адаптируйте способ использования IT Service Center ИТ-агентами, включая информационную панель, календарь изменений, настройки рисков, CMDB и рабочие процессы.

## Просмотр и настройка информационной панели ИТ-агента

Вы можете настроить информационную панель ИТ-агента, чтобы включить отчеты, которые помогают вам управлять вашей работой.

### Просмотр информационной панели ИТ-агента

Просматривайте информационную панель ИТ-агента на главной странице при открытии IT Service Center.



### Настройка информационной панели ИТ-агента

Вы можете настроить информационную панель ИТ-агента для включения различных отчетов, включая отчеты по умолчанию, предоставляемые с IT Service Center.

1. На главной странице нажмите **Open** (Открыть), чтобы открыть информационную панель в ее собственном виде. Нажмите **Edit** (Редактировать).
2. Перемещайте, редактируйте и настраивайте существующие компоненты на информационной панели. Чтобы добавить другие отчеты на информационную панель, нажмите **+Component** (+Компонент).
3. Сохраните изменения.

# Обновление параметров управления изменениями

Вы можете обновить цвета и типы событий в календаре изменений и настроить способ расчета оценки риска для технических заданий изменений.

## ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

| Требуются полномочия пользователя                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|---------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Чтобы настроить календарь изменений и параметры риска произведите следующие действия: | IT Service Center App Administrator, IT Service Center App User, Change Calendar Basic Access, Change Calendar Admin Access permission sets (Администратор приложения IT Service Center, Пользователь приложения IT Service Center, Базовый доступ к календарю изменений, Набор прав доступа администратора для календаря изменений) |

## Настройка календаря изменений

Вы можете настроить цвета календаря изменений и добавить типы пользовательских событий.

По умолчанию включаются следующие типы событий:

- Freeze (Заморозка): Запланированное время, когда изменения не могут произойти.
- Change (Изменение): Обновление, вложенное в техническое задание изменения.
- Change window (Окно изменения): Допустимое время для осуществления изменений.
- Outage (Отключение): Запланированное время, когда система недоступна.

1. В меню IT Service Center выберите **Settings** (Настройки), после чего перейдите на вкладку **Change Management** (Управление изменениями).
2. Обновите цвета для каждого типа события или добавьте тип события в список.
3. Нажмите **Save** (Сохранить).
4. Для просмотра обновлений в календаре изменений перейдите в меню IT Service Center и нажмите на **Change Calendar** (Календарь изменений).

## Адаптация оценок риска

Оценка риска для технического задания изменения может помочь менеджерам определить потенциальный риск, который может возникнуть при внесении изменения.

1. В меню IT Service Center выберите **Settings** (Настройки), после чего перейдите на вкладку **Change Management** (Управление изменениями).
2. Решите, какие поля использовать для расчета оценки риска. Перечисленные поля связаны с техническими заданиями изменений и имеют вид типа данных из списка, при котором пользователь выбирает значение из списка при открытии технического задания. Переместите поля, которые требуется включить в расчет, в столбец **Selected** (Выбранные).

3. Определите оценки риска для каждого выбранного значения поля. Значение, выбранное конечным пользователем для этих полей, суммируется для определения степени риска. В этом примере, если пользователь открывает техническое задание изменения и выбирает **Yes** (Да) в отношении **SLA Violation** (Нарушение SLA) и **Database** (База данных) для **Category** (Категория), то соответствующие значения (1+5) приводят к оценке риска в 6 баллов. Этот числовой балл не отображается в техническом задании изменения. Необходимо назначить пороговое значение оценки риска для каждого возможного значения оценки.

Define risk scores for field values. ⓘ

**SLA Violation**

\* No

0

\* Yes

1

**Category**

\* Software

2

\* Hardware

3

\* Network

3

\* Database

5

\* Other

1

Define risk score thresholds. ⓘ

● High

5-6

● Medium

3-4

● Low

1-2

● None

Minimum Score

1

Maximum Score

6

Save

© 2021 Tanium Inc. Все права защищены

Страница 49

4. Определите пороги оценки риска. Каждому пороговому значению можно назначить число или диапазон. Пороговое значение — это значение, отображаемое в техническом задании, которое для этого примера представляет собой оценку риска **High** (Высокий).

## Управление конфигурационными единицами CMDB

Конфигурационные единицы (КЕ) — это компоненты, которыми необходимо управлять для предоставления ИТ-услуги. По умолчанию, КЕ импортируются в Salesforce с запланированным интервалом из сервиса CMDB, размещенного в TaaS. Вы также можете создавать конфигурационные единицы в IT Service Center, которые затем синхронизируются между Salesforce и CMDB.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

| Требуются полномочия пользователя                                       |                                                                                                                   |
|-------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Чтобы создать конфигурационные единицы, произведите следующие действия: | IT Service Center CMDB Manager permission set group (Группа наборов прав доступа менеджера CMDB ITService Center) |

В этой версии можно создавать и просматривать КЕ в IT Service Center. При редактировании КЕ, изменения будут заменены процессом синхронизации, который импортирует данные из CMDB. До решения данной проблемы см. [Присвоение прав доступа пользователям IT Service Center на стр. 32](#) для удаления доступа к объекту устройства в профилях по умолчанию и назначения групп наборов прав доступа с целью предоставления доступа на создание и чтение с ограничением прав на редактирование, удаление и изменение разрешений для объекта устройства.

### Просмотр конфигурационных единиц

Просмотрите конфигурационные единицы, импортированные из CMDB, и любые пользовательские конфигурационные единицы, созданные в IT Service Center.

1. В меню IT Service Center нажмите на **Assets** (Устройства).
2. Откройте вид списка **All Configuration Items** (Все конфигурационные единицы).

### Просмотр классов конфигурационных единиц

Классы конфигурационных единиц содержат пользовательские поля и импортируются из Tanium, например, тип устройства (ноутбук, сервер).

1. В меню IT Service Center нажмите на **Configuration Item Classes** (Классы конфигурационных единиц).
2. Откройте вид списка **All Classes** (Все классы).

## Создание пользовательских конфигурационных единиц

Конфигурационную единицу можно добавить в IT Service Center, который импортируется в CMDB. Эти конфигурационные единицы синхронизируются через определенный интервал времени. Для обновления параметров синхронизации см. раздел [Настройка синхронизации данных CMDB на стр. 31](#).

1. В меню IT Service Center нажмите на **Assets** (Устройства).
2. Нажмите на **New Configuration Item** (Новая конфигурационная единица).

При нажатии на **New** (Новый), на странице устройств создается стандартный объект устройства Salesforce. Этот тип устройства не включает информацию KE, не синхронизируется с Tanium и обычно используется для отслеживания физических, не связанных с ИТ устройств. Чтобы удалить кнопку **New** (Новый), см. раздел [Добавление новой кнопки конфигурационной единицы на страницу просмотра списка устройств на стр. 42](#).

3. Добавьте имя, описание и класс для конфигурационной единицы.
4. Чтобы создать отношение для KE, нажмите на **Add Relationship** (Добавить отношение). Выберите тип отношений (родительские/дочерние, равноправные, установка и т. д.), класс конфигурационной единицы и конфигурационную единицу для добавления. Сохраните изменения.

При редактировании KE и после синхронизации с CMDB, изменения будут перезаписаны следующим процессом синхронизации CMDB.

## (Дополнительно) Изменение шаблонов технических заданий

IT Service Center включает стандартные шаблоны технических заданий, которые определяют, какие поля отображаются при создании технического задания. Использование шаблона технического задания может помочь упростить создание записей для повторяющихся технических заданий. При использовании стандартных шаблонов можно настроить видимость полей, но нельзя добавлять или удалять поля. Чтобы настроить поля, создайте пользовательский шаблон технического задания.

### Настройка стандартных шаблонов

Несмотря на то, что вы не можете изменить стандартный шаблон, вы можете посмотреть, что в него включено, и выбрать, какие поля будут видны.

1. В меню IT Service Center выберите **Case Templates > template\_name** (Шаблоны технического задания - template\_name).
2. Для каждого элемента выберите **Visible** (Видимый).
3. Для предварительного просмотра экрана создания технического задания нажмите на **Preview** (Предварительный просмотр). Чтобы создать тестовое техническое задание из шаблона, нажмите на **Create**



(Создать).

4. Нажмите **Save** (Сохранить).

## Создание пользовательских шаблонов технических заданий

Пользовательские шаблоны технических заданий можно использовать для настройки повторяющихся технических заданий, таких как ежемесячные или еженедельные технические задания изменения.

1. В меню IT Service Center выберите **Case Templates > Custom > New** (Шаблоны технического задания - Индивидуальный - Новый).
2. Если вы хотите начать с существующего шаблона технического задания, выберите его из **Choose Existing Config** (Выбрать существующую конфигурацию), а затем нажмите на **Copy Configuration** (Копировать конфигурацию).
3. Укажите название шаблона технического задания и добавьте поля из доступного списка в выбранный список.
4. Для каждого элемента выберите **Visible** (Видимый).
5. Для предварительного просмотра экрана создания технического задания нажмите на **Preview** (Предварительный просмотр).
6. Чтобы создать техническое задание из шаблона, нажмите на **Create** (Создать).
7. Нажмите **Save** (Сохранить). Чтобы установить этот пользовательский шаблон технического задания как шаблон по умолчанию вместо стандартного шаблона, добавьте его в качестве шаблона по умолчанию.

## Установка шаблонов по умолчанию

Замените стандартный шаблон пользовательским. У вас должен быть в наличии пользовательский шаблон. Можно использовать один и тот же настраиваемый шаблон для замены нескольких стандартных шаблонов.

1. В меню IT Service Center выберите **Case Templates > Defaults > Add Default** (Шаблоны технических заданий - По умолчанию - Добавить по умолчанию).
2. Выберите пользовательский шаблон и стандартный шаблон, который требуется заменить. Нажмите **Save** (Сохранить).

## (Дополнительно) Настройка ассоциаций

Вы можете настроить состояния технических заданий, во время которых пользователь может связать технические задания и устройства. Например, может потребоваться отключить возможность связать устройство с техническим заданием, которое находится в завершенном состоянии, к примеру, Closed (Закрыто) или Resolved (Выполнено).

1. В меню IT Service Center нажмите на **Settings** (Настройки). Перейдите на вкладку **General** (Общие).
2. Чтобы отключить ассоциации для технического задания или устройства, переместите состояние в столбец **Disable For** (Отключить для).
3. Сохраните изменения.

# Автоматизация IT Service Center с помощью процессов

Используйте процессы для автоматизации определенных ИТ-задач, таких как развертывание пакетов или программного обеспечения, на основе набора условий.

## Процессы по умолчанию

Следующие процессы включены в IT Service Center по умолчанию. Чтобы отредактировать процессы в приложении установки, введите **flow** (процесс) в поле быстрого поиска и выберите **Flows** (Процессы).

### ITSC - Auto Close Cases (Автоматическое закрытие технических заданий)

Действие триггера в 12:00 дня закрывает все инциденты и запросы, которые были выполнены за последние семь дней.

### ITSC - Case Notifications (Уведомления о техническом задании)

Действие, вызванное изменением состояния проблемы технического задания, которое отправляет сообщение электронной почты для уведомления пользователей о связанных инцидентах.

### ITSC - Case Owner Changed (Ответственный за техническое задание изменен)

Действие триггера при сохранении записи инцидента или запроса. Если ответственный за техническое задание изменился, действие устанавливает статус технического задания на **Transferred** (Передано).

### ITSC - Change Approval (Утверждение изменения)

Действие триггера, которое запускается после сохранения записи технического задания по изменению и ее отправки на утверждение.

### ITSC - Set Case to Known Error (Установить задание на известную ошибку)

Действие, инициированное при создании известной ошибки, изменяющей состояние проблемы на **Known Problem** (Известная проблема).

### ITSC - Share Comments (Обмен комментариями)

Действие, инициированное при изменении статуса инцидента на Resolved (Выполнено), которое копирует комментарии из решенного инцидента в связанные инциденты.

## Действия в рамках процесса

При установке IT Service Center можно создавать процессы со следующими действиями:

### Копирование текущей ленты в связанные технические задания

Копирует комментарии к каналу чата в связанные технические задания.

## Поиск основных устройств по пользователю

Возврат списка устройств и основной информации, где указан адрес электронной почты в качестве основного пользователя.

## Развертывание пакета

Развертывание пакета Tanium на устройстве. Этот пакет, как правило, включает сценарий и набор файлов, которые запускаются на устройстве в качестве действия Tanium.

## Управление развертыванием программного обеспечения

Установка, обновление или удаление пакетов программного обеспечения на указанном устройстве.

## Запрос информации об устройстве

Возврат значений полей для выбранного устройства.

## Нахождение подходящего ПО

Определение обновлений программного обеспечения, доступных для выбранного набора устройств.

## Отправка электронного письма соответствующим владельцам технического задания

Отправьте электронное письмо владельцам соответствующих технических заданий.

## Создание процесса IT Service Center

1. В приложении установки перейдите в раздел **Process Automation > Flows > New Flow** (Автоматизация процесса - Процессы - Новый процесс).
2. Выберите тип триггера, который вы хотите использовать для вашего процесса. Для целей тестирования выберите **Autolaunched Flow (No Trigger)** (Автозапуск процесса (без триггера)).
3. Перетащите действие в свой процесс. Нажмите на **IT Service Center**, чтобы просмотреть доступные действия.

## Дополнительная информация

[Автоматизация ваших бизнес-процессов: Процессы](#)

## Просмотр журнала сообщений

Просматривайте журнальные сообщения для IT Service Center, включая действия, предпринятые в рамках технического задания.

## Настройка регистрации

Чтобы предотвратить избыточный сбор журналов, настройте процесс хранения и очистки.

1. В меню IT Service Center перейдите в **Settings** (Настройки). Нажмите на **Logging** (Регистрация).
2. Настройте время для выполнения ежедневной очистки журналов и количество дней, на которое необходимо сохранить данный журнал. Если журнал старше настройки сохранения журнала, он удаляется во время выполнения задания очистки.

## Просмотр действий по техническому заданию

Записываются следующие действия, которые можно выполнить на основе технического задания: развертывание программного обеспечения, перезапуск устройства, завершение процесса, запуск или остановка процессов.

- Для просмотра всех действий, которые были предприняты на всех устройствах, управляемых IT Service Center, перейдите в меню IT Service Center и нажмите на **Case Actions** (Действия по техническому заданию).
- Для просмотра действий в рамках технического задания перейдите на панель **Recent Activity** (Последние действия).

## Просмотр журнала записей

Для просмотра журналов службы, включая журналы для фоновых процессов и запланированных заданий, перейдите в меню IT Service Center и нажмите на **Case Actions** (Действия по техническому заданию).

### ПРИМЕР

Запись журнала с **Title** (Заголовок): `EndpointToAssetTransformer.transformMergeMany` и **Reason** (Причина): найдено более 1 устройства с одинаковым `TaniumAssetId_c`. Это указывает на то, что в процессе синхронизации были пропущены пользовательские конфигурационные единицы.

# Ссылка: Макеты технических заданий

## Инцидент

ITSC - Incident Request Layout

Custom Console ComponentsMini Page LayoutMini Console ViewVideo TutorialHelp for this Page

SaveQuick SavePreview As...CancelUndoRedoLayout Properties

Fields

ButtonsQuick ActionsMobile & Lightning ActionsExpanded LookupsRelated ListsReport Charts

Quick FindField Name

|              |                |             |                    |               |                     |                |
|--------------|----------------|-------------|--------------------|---------------|---------------------|----------------|
| Section      | Benefits       | Case Number | Case Record Type   | Change Effort | Change Type         | Contact Mobile |
| Blank Space  | Business Hours | Case Origin | Case Source        | Change Impact | Closed When Created | Contact Name   |
| Account Name | Business Risks | Case Owner  | Category           | Change Owner  | Contact Email       | Contact Phone  |
| Asset        | CAB Note       | Case Reason | Change Description | Change Plan   | Contact Fax         | Created By     |

Case Sample

Highlights Panel

Contact NameSample Text

SubjectSample Text

DescriptionSample Text

ImpactSample Text

UrgencySample Text

Quick Actions in the Salesforce Classic

Publisher

PostFileMobile Smart ActionsThanksLinkPollQuestionNew Note

Salesforce Mobile and Lightning Experience

Actions

PostCreate Service KnowledgeFileNew TaskEscalationResolve CaseEditChange OwnerMerge CasesCloneDeleteSharingClose CasePrintable View

Case Detail

Standard Buttons

EditDeleteChange OwnerAcceptClose CaseCloneSharingSharing HierarchyPrintable ViewMerge Cases

Get Alerts

Custom Buttons

User Information

Contact NameSample Text

Primary Configuration ItemSample Text

CategorySample Text

Case OwnerSample Text

Service ProviderSample Text

SubcategorySample Text

Case Information

StatusSample Text

SubjectSample Text

Date/Time Opened7/21/2021, 11:31 AM

Case OriginSample Text

Case Description (Header not visible)

DescriptionSample Text

Case Diagnostics

DiagnosticsSample Text

Case Prioritization

ImpactSample Text

Manual priority

UrgencySample Text

PrioritySample Text

Resolution Information

Resolution TypeSample Text

Resolution DetailsSample Text

Miscellaneous

Web Emailsarah.sample@company.com

Custom Links (Header visible on detail only)

© 2021 Tanium Inc. Все права защищены

Страница 56

# Серьезный инцидент

ITSC - Major Incident Layout

Custom Console ComponentsMini Page LayoutMini Console ViewVideo TutorialHelp for this Page

SaveQuick SavePreview As...CancelUndoRedoLayout Properties

Fields

ButtonsQuick ActionsMobile & Lightning ActionsExpanded LookupsRelated ListsReport Charts

Quick FindField Name

|              |                |             |                    |               |                     |                |
|--------------|----------------|-------------|--------------------|---------------|---------------------|----------------|
| Section      | Benefits       | Case Number | Case Record Type   | Change Effort | Change Type         | Contact Mobile |
| Blank Space  | Business Hours | Case Origin | Case Source        | Change Impact | Closed When Created | Contact Name   |
| Account Name | Business Risks | Case Owner  | Category           | Change Owner  | Contact Email       | Contact Phone  |
| Asset        | CAB Note       | Case Reason | Change Description | Change Plan   | Contact Fax         | Created By     |

Case Sample

Highlights Panel

Customize the highlights panel for this page layout...

Quick Actions in the Salesforce Classic

Publisher

Actions in this section are currently inherited from the global publisher layout. You can [override the global publisher layout](#) to set a customized list of actions for the publisher on pages that use this layout.

Salesforce Mobile and Lightning Experience

Actions

PostCreate Service KnowledgeFileNew TaskEscalationResolve CaseEditChange Owner

Merge CasesCloneDeleteSharingClose CasePrintable View

Case Detail

Standard Buttons

EditDeleteChange OwnerAcceptClose CaseCloneSharingSharing HierarchyPrintable ViewMerge Cases

Start ConversationGet Alerts

Custom Buttons

Major Incident Details

★ Subject

★ Description

Impact Details

Sample Text  
Sample Text  
Sample Text

Reported Date Time

Reported By

Major Incident Manager

7/21/2021, 11:37 AM

Sample Text

Sample Text

Case Information

Case Owner

Service Provider

Category

Subcategory

Sample Text  
Sample Text  
Sample Text  
Sample Text

★ Status

Primary Configuration Item

Sample Text

Sample Text

Case Prioritization

★ Impact

Manual priority

Sample Text  
✓

Urgency

Priority

Sample Text

Sample Text

Resolution Information

Resolution Type

Resolution Details

Sample Text  
Sample Text

Salesforce Details

★ Contact Name

Case Origin

Sample Text  
Sample Text

Web Email

sarah.sample@company.com

Custom Links (Header visible on detail only)

© 2021 Tanium Inc. Все права защищены

Страница 57

# Изменение

ITSC - Change Layout

Custom Console ComponentsMini Page LayoutMini Console ViewVideo TutorialHelp for this Page

SaveQuick SavePreview As...CancelUndoRedoLayout Properties

Fields

ButtonsQuick ActionsMobile & Lightning ActionsExpanded LookupsRelated ListsReport Charts

Quick FindField Name\*

|              |                |             |                    |               |                     |                |
|--------------|----------------|-------------|--------------------|---------------|---------------------|----------------|
| Section      | Benefits       | Case Number | Case Record Type   | Change Effort | Change Type         | Contact Mobile |
| Blank Space  | Business Hours | Case Origin | Case Source        | Change Impact | Closed When Created | Contact Name   |
| Account Name | Business Risks | Case Owner  | Category           | Change Owner  | Contact Email       | Contact Phone  |
| Asset        | CAB Note       | Case Reason | Change Description | Change Plan   | Contact Fax         | Created By     |

Case Sample

Highlights Panel

Contact NameSample Text

SubjectSample Text

DescriptionSample Text

Quick Actions in the Salesforce Classic

Publisher

Actions in this section are currently inherited from the global publisher layout. You can [override the global publisher layout](#) to set a customized list of actions for the publisher on pages that use this layout.

Salesforce Mobile and Lightning Experience

Actions

PostCreate Service KnowledgeFileNew TaskEditChange OwnerMerge CasesCloneDelete

SharingClose CasePrintable View

Case Detail

Standard Buttons

EditDeleteChange OwnerAcceptClose CaseCloneSharingSharing HierarchySubmit for Approval

Printable ViewMerge CasesGet Alerts

Custom Buttons

Change Information

Contact NameSample Text

Service ProviderSample Text

SubjectSample Text

DescriptionSample Text

StatusSample Text

SubcategorySample Text

CategorySample Text

Change Details

Case OwnerSample Text

Planned Start Date Time7/22/2021, 7:17 AM

Planned End Date Time7/22/2021, 7:17 AM

Change Details Extended (Header not visible)

Change DescriptionSample Text

CAB NoteSample Text

Execution

Rollback PlanSample Text

Test PlanSample Text

Deployment PlanSample Text

Risk Assessment

Change ImpactSample Text

Impact DetailsSample Text

Risk LevelSample Text

Risk DetailsSample Text

Case Prioritization

ImpactSample Text

Manual priority

UrgencySample Text

PrioritySample Text

Case Description (Header not visible)

Case Information

Date/Time Opened7/22/2021, 7:17 AM

Change TypeSample Text

Miscellaneous

Web Emailsarah.sample@company.com

Case OriginSample Text

Custom Links (Header visible on detail only)

© 2021 Tanium Inc. Все права защищены

Страница 58

# Проблема

ITSC - Problem Layout

Custom Console ComponentsMini Page LayoutMini Console ViewVideo TutorialHelp for this Page

SaveQuick SavePreview As...CancelUndoRedoLayout Properties

Fields

ButtonsQuick ActionsMobile & Lightning ActionsExpanded LookupsRelated ListsReport Charts

Quick FindField Name\*

|              |                |             |                    |               |                     |                |
|--------------|----------------|-------------|--------------------|---------------|---------------------|----------------|
| Section      | Benefits       | Case Number | Case Record Type   | Change Effort | Change Type         | Contact Mobile |
| Blank Space  | Business Hours | Case Origin | Case Source        | Change Impact | Closed When Created | Contact Name   |
| Account Name | Business Risks | Case Owner  | Category           | Change Owner  | Contact Email       | Contact Phone  |
| Asset        | CAB Note       | Case Reason | Change Description | Change Plan   | Contact Fax         | Created By     |

Case Sample

Highlights Panel

Contact NameSample Text

SubjectSample Text

DescriptionSample Text

Quick Actions in the Salesforce Classic

Publisher

Actions in this section are currently inherited from the global publisher layout. You can [override the global publisher layout](#) to set a customized list of actions for the publisher on pages that use this layout.

Salesforce Mobile and Lightning Experience

Actions

PostCreate Known ErrorCreate Service KnowledgeFileNew TaskResolve CaseNew ChangeEdit

Change OwnerMerge CasesCloneDeleteSharingClose CasePrintable View

Case Detail

Standard Buttons

EditDeleteChange OwnerAcceptClose CaseCloneSharingSharing HierarchySubmit for Approval

Printable ViewMerge CasesGet Alerts

Custom Buttons

Problem Information

Contact NameStatusPrimary ConfigurationItemProblem ManagerSubjectDescription

Sample TextSample TextSample TextSample TextSample TextSample Text

Case OwnerService ProviderCategorySubcategoryDue Date

Sample TextSample TextSample TextSample Text7/21/2021, 11:59 AM

Problem Details

Workaround DetailsSymptomsDiagnosticsRoot CauseImpact DetailsRisk DetailsProblem Source

Sample TextSample TextSample TextSample TextSample TextSample TextSample Text

Case Prioritization

ImpactManual priority

Sample Text✓

UrgencyPriority

Sample TextSample Text

Known Error Details

Known Error

Sample Text

Resolution Information

Resolution TypeResolution Details

Sample TextSample Text

Miscellaneous

Case OriginWeb Email

Sample Textsarah.sample@company.com

Custom Links

(Header visible on detail only)



# IT Service Center

## Руководство пользователя

Версия 1.17.0

01 сентября, 2021

Информация, содержащаяся в данном документе, может быть изменена без предварительного уведомления. Кроме того, информация, содержащаяся в данном документе, предоставляется «как есть» и считается точной, но предоставляется без каких-либо гарантий, явных или подразумеваемых, за исключением случаев, предусмотренных условиями продаж компании Tanium. Если иное не предусмотрено, компания Tanium не несет никакой ответственности, и ни при каких обстоятельствах Tanium или ее поставщики не несут ответственности за любые не прямые, фактические, косвенные или случайные убытки, включая, помимо прочего, упущенную выгоду или потерю или повреждение данных, возникающие в результате использования или неспособности использовать данный документ, даже если компания Tanium Inc. была уведомлена о возможности такого ущерба.

Любые IP-адреса, используемые в данном документе, не являются фактическими адресами. Любые примеры, выходные данные командного дисплея, топологические схемы сети и другие рисунки, включенные в этот документ, показаны только в иллюстративных целях. Любое использование фактических IP-адресов в иллюстративном контенте является непреднамеренным и случайным.

Актуальную документацию по продуктам Tanium можно найти на сайте <https://docs.tanium.com>.

Данная документация может предоставлять доступ или информацию о контенте, продуктах (включая аппаратное и программное обеспечение) и услугах, предоставляемых третьими лицами («Продукты третьих лиц»). В отношении таких Продуктов третьих лиц компания Tanium Inc. и ее аффилированные лица (i) не несут ответственности за такие продукты и прямо отказываются от всех гарантий и обязательств любого рода, связанных с такими Продуктами третьих лиц, и (ii) не будут нести ответственности за какие-либо убытки, расходы или ущерб, возникшие в результате вашего получения доступа к таким Продуктам третьих лиц или их использования, если иное прямо не указано в применимом соглашении между вами и Tanium.

Кроме того, данная документация не требует и не предполагает использования или объединения продуктов Tanium с какими-либо конкретными Продуктами третьих лиц, и ни компания Tanium, ни ее аффилированные лица не несут ответственности за любое нарушение прав интеллектуальной собственности, вызванное любой такой комбинацией. Вы, а не компания Tanium, несете ответственность за определение того, что любое сочетание Продуктов третьих лиц с продуктами компании Tanium является уместным и не приведет к нарушению прав интеллектуальной собственности третьих лиц.

Компания Tanium придерживается самых высоких стандартов доступности, чтобы сделать взаимодействие с программным обеспечением Tanium более интуитивным и ускорить время достижения результатов. Для обеспечения высоких стандартов доступности Tanium соблюдает федеральные правила США, в частности, раздел 508 Закона о реабилитации от 1998 года. В течение многих лет мы проводили оценку доступности для третьих лиц в ходе разработки продуктов, и в сентябре 2019 года была завершена комплексная проверка всех основных модулей продуктов в соответствии со стандартами WCAG 2.1 / VPAT 2.3. Tanium может предоставить любые отчеты VPAT по модулям в рамках более широкого процесса планирования решений для любого клиента или потенциального клиента.

По мере постоянного выпуска новых продуктов и сервисов, Tanium будет проводить тестирование для выявления потенциальных пробелов в соответствии с рекомендациями по доступности. Компания Tanium прилагает все усилия для быстрого устранения любых пробелов, насколько это возможно, учитывая серьезность проблемы и масштаб изменений. Эти цели учитываются в текущем графике поставок сервисов и версий с использованием наших существующих ресурсов.

*Tanium приветствует вклад клиентов в создание доступных решений на основе ваших модулей Tanium и требований к вспомогательным технологиям. Требования к доступности важны для сообщества клиентов Tanium, и мы стремимся уделять особое внимание обеспечению соответствия этим требованиям в рамках нашего общего плана-графика проекта разработки продуктов. Tanium поддерживает прозрачность нашего прогресса и основных этапов работы и приветствует любые дальнейшие вопросы или обсуждения в отношении данного процесса. Свяжитесь со своим торговым представителем, отправьте электронное письмо в службу поддержки Tanium по адресу [support@tanium.com](mailto:support@tanium.com) или [accessibility@tanium.com](mailto:accessibility@tanium.com), чтобы задать дальнейшие вопросы.*

*Tanium является товарным знаком компании Tanium, Inc. в США и других странах. Указанные товарные знаки третьих лиц являются собственностью соответствующих владельцев.*

*© 2021 Tanium Inc. Все права защищены.*

# Содержание

---

|                                                                                                     |           |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>Об этой документации</b>                                                                         | <b>7</b>  |
| <b>Обзор IT Service Center</b>                                                                      | <b>8</b>  |
| Управление техническими заданиями и предпринятие действий                                           | 8         |
| Управление данными устройств в реальном времени в CMDB                                              | 8         |
| Конфигурационные единицы                                                                            | 8         |
| Классы конфигурационных единиц                                                                      | 9         |
| Tanium as a Service                                                                                 | 9         |
| Обзор сайта Work.com                                                                                | 9         |
| О программе Employee Workspace                                                                      | 9         |
| Дополнительная информация                                                                           | 9         |
| О программе Employee Concierge                                                                      | 10        |
| Дополнительная информация                                                                           | 10        |
| Поддерживаемые языки                                                                                | 10        |
| <b>Повышение организационной эффективности</b>                                                      | <b>11</b> |
| Стратегическое планирование                                                                         | 11        |
| График функциональных обязанностей                                                                  | 11        |
| Организационная согласованность                                                                     | 13        |
| Операционные показатели                                                                             | 13        |
| Урегулирование инцидентов в IT Service Center и своевременное выполнение запросов на оказание услуг | 13        |
| Контрольные показатели                                                                              | 14        |
| <b>Аутентификация в Tanium as a Service</b>                                                         | <b>20</b> |
| <b>Управление техническими заданиями</b>                                                            | <b>21</b> |
| Просмотр информационной панели ИТ-агента                                                            | 21        |
| Просмотр технических заданий                                                                        | 21        |
| Incident (Инцидент)                                                                                 | 22        |
| О технических заданиях по инцидентам                                                                | 22        |
| Серьезный инцидент                                                                                  | 22        |

---

---

|                                                       |    |
|-------------------------------------------------------|----|
| О технических заданиях по серьезным инцидентам .....  | 22 |
| Создание серьезного инцидента .....                   | 22 |
|                                                       | 23 |
| Проблема .....                                        | 23 |
| О технических заданиях по проблемам .....             | 23 |
| Создание известной ошибки или знаний о сервисе .....  | 23 |
| Изменение .....                                       | 24 |
| Полномочия пользователя .....                         | 24 |
| О технических заданиях по изменениям .....            | 24 |
| Создание технического задания изменения .....         | 24 |
| Разрешение конфликтов планирования .....              | 24 |
| Оценка риска .....                                    | 25 |
| Управление календарем изменений .....                 | 25 |
| Просмотр календаря изменений .....                    | 25 |
| Добавление события в календарь изменений .....        | 25 |
| Настройка правил управления изменениями .....         | 25 |
| Запрос .....                                          | 26 |
| О технических заданиях по запросам .....              | 26 |
| Создание запроса .....                                | 26 |
| Обновление технических заданий .....                  | 27 |
| Изменение ответственного за техническое задание ..... | 27 |
| Изменение типа записи .....                           | 27 |
| Эскалация технического задания .....                  | 27 |
| Вложение файлов .....                                 | 27 |
| Отслеживание действий .....                           | 28 |
| Просмотр действий по техническому заданию .....       | 28 |
| Комментарии в техническом задании .....               | 28 |
| Подписка на обновления технического задания .....     | 28 |
| Отслеживание связанной работы .....                   | 28 |
| Развертывание сведений об области применения .....    | 28 |

---

---

|                                                                          |           |
|--------------------------------------------------------------------------|-----------|
| Добавление задачи .....                                                  | 29        |
| Добавление ассоциаций .....                                              | 29        |
| Удаление ассоциаций .....                                                | 29        |
| Выполнение технического задания .....                                    | 29        |
| Закрытие технического задания и всех связанных технических заданий ..... | 30        |
| <b>Управление конфигурационными единицами .....</b>                      | <b>31</b> |
| Просмотр первичных сведений КЕ из технического задания .....             | 31        |
| Просмотр всех устройств .....                                            | 31        |
| <b>Управление производительностью .....</b>                              | <b>32</b> |
| Обзор событий состояния .....                                            | 32        |
| Перезапуск операционной системы .....                                    | 33        |
| Прекращение процессов .....                                              | 33        |
| Управление системными службами .....                                     | 33        |
| <b>Развертывание программного обеспечения .....</b>                      | <b>34</b> |
| Управление устаревшим программным обеспечением .....                     | 34        |
| Установка нового программного обеспечения .....                          | 34        |
| Удаление программного обеспечения .....                                  | 34        |
| <b>Автоматизация IT Service Center с помощью процессов .....</b>         | <b>36</b> |
| Процессы по умолчанию .....                                              | 36        |
| Действия в рамках процесса .....                                         | 36        |
| Создание процесса IT Service Center .....                                | 37        |
| Дополнительная информация .....                                          | 37        |
| <b>Максимизация показателей IT Service Center .....</b>                  | <b>38</b> |
| Среднее время выполнения (MTTR) .....                                    | 38        |
| Степень соответствия SLA .....                                           | 39        |
| Запросы, выполненные автоматически .....                                 | 39        |
| Действия, предпринятые на основе запроса .....                           | 40        |

# Об этой документации

Данный документ предназначен для версии 1.17.0.

Для скачивания руководств по администрированию и эксплуатации IT Service Center см. [Документация IT Service Center](#).

# Обзор IT Service Center

С помощью IT Service Center вы можете оптимизировать операции ИТ-поддержки, объединяя ИТ-запросы и задачи в одном месте.

Доступно в следующих вариантах: Lightning Experience

Доступно в следующих вариантах: **Корпоративные** и **неограниченные** версии

IT Service Center доступен в качестве дополнительной лицензии.

## Управление техническими заданиями и предпринятие действий

ИТ-агенты могут быстрее выполнять запросы в службу поддержки, развертывая стандартные действия, не выходя из IT Service Center. К таким действиям относятся:

- Обзор событий производительности
- Прекращение процессов
- Запуск или остановка системных служб
- Перезагрузка компьютера
- Установка, обновление или удаление программного обеспечения

Например, если пользователь открывает запрос в службу поддержки, требующий обновления программного обеспечения, ИТ-агент может развернуть обновление на устройстве пользователя несколькими щелчками мыши непосредственно в IT Service Center. Кроме того, ИТ-агенты могут создать развертывание, которое будет распространять одно и то же обновление программного обеспечения на другие устройства, что снизит вероятность открытия дублирующих запросов другими пользователями по этому же вопросу.

## Управление данными устройств в реальном времени в CMDB

Используйте базу данных управления конфигурацией (CMDB) Tanium с IT Service Center для управления и хранения конфигурационных единиц или компонентов, связанных с ИТ-услугами, в режиме реального времени.

Конфигурационные единицы (КЕ) — это компоненты, которыми необходимо управлять для предоставления ИТ-услуги. Определяя центральный источник истины для КЕ, ИТ-агенты и диспетчеры конфигурации могут улучшить управление услугами, сократить время, затрачиваемое на управление изменениями, а также улучшить аудит, безопасность и соответствие стандартам.

### Конфигурационные единицы

Конфигурационная единица связана с активом, управляется ИТ-отделом и используется для ИТ-услуги.



Конфигурационная единица может представлять собой KE, управляемую Tanium или пользовательскую KE Tanium. Управляемые Tanium KE являются устройством, на котором установлен Tanium Client. Информация об управляемых Tanium KE получена из сервиса CMDB в Tanium. Вы можете создать пользовательскую KE Tanium в Salesforce для дополнительных KE, которые не были найдены в Tanium, и которые синхронизируются с регулярным базовым приложением CMDB.

## Классы конфигурационных единиц

Класс конфигурационных единиц – это предопределенная категоризация конфигурационных единиц от Tanium, например, тип устройства (ноутбук, сервер).

## Tanium as a Service

Возможность выполнять действия на компьютерах конечных пользователей обеспечивается подключением IT Service Center к Tanium as a Service (TaaS).

Платформа Tanium обеспечивает видимость и контроль ваших конечных устройств. В Tanium конечное устройство – это любой компьютер или сервер, на котором можно установить и запустить службу Tanium Client. В ответ на ваши стандартные или специальные запросы Tanium может обнаруживать статические и динамические данные в реальном времени, относящиеся к конечному устройству, и сообщать о них за считанные секунды. Помимо получения данных о ваших конечных устройствах, вы можете развертывать действия для управления и защиты вашей среды.

Операции в IT Service Center выполняются посредством API-вызовов в TaaS, которые включают модули Tanium™ Discover, Tanium™ Deploy, and Tanium™ Performance. Отобранные данные об конечных устройствах Tanium хранятся в Salesforce в качестве устройств. Для просмотра информации об управляемых Tanium конечных устройствах в Salesforce вы можете просмотреть их как устройства.

## Обзор сайта Work.com

IT Service Center является частью пакета решений Work.com. Work.com – это комплексная платформа для обеспечения комфортной работы сотрудников в мире, где бы они ни находились. Work.com построена на платформе Salesforce и позволяет сотрудникам успешно работать в любом месте.

При покупке IT Service Center вы также получаете Employee Workspace и Employee Concierge. Эти продукты позволяют сотрудникам открывать технические задания, которые отправляются агентам в IT Service Center.

## О программе Employee Workspace

Благодаря Employee Workspace ваши сотрудники смогут работать более эффективно и продуктивно. Employee Workspace представляет собой центр инструментов и ресурсов, необходимых вашим сотрудникам для работы в любом месте.

## ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

[Документы Work.com: Employee Workspace](#)

## О программе Employee Concierge

Employee Concierge – это расширение Employee Workspace, которое включает в себя базу знаний и систему отслеживания ошибок с возможностью поиска, чтобы сотрудники могли находить решения и получать поддержку в нужный момент.

### ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

[Документы Work.com: Employee Concierge](#)

## Поддерживаемые языки

Пользовательский интерфейс IT Service Center переведен на следующие языки:

- Китайский упрощенный: zh\_CN
- Китайский традиционный: zh\_TW
- Голландский: nl
- Французский: fr
- Немецкий: de
- Итальянский: it
- Японский: ja
- Корейский: ko
- Португальский (Бразилия): pt\_BR
- Испанский: es

# Повышение организационной эффективности

Четыре ключевых шага в организационном управлении для максимизации ценности, которую обеспечивает IT Service Center, следующие:

- Согласование стратегического планирования с бизнес-целями. См. [Стратегическое планирование на стр. 11](#).
- Определение конкретных ролей и обязанностей. См. [График функциональных обязанностей на стр. 11](#).
- Отслеживание операционной зрелости. См. [Операционные показатели на стр. 13](#).
- Проверка межфункциональной согласованности. См. [Организационная согласованность на стр. 13](#).

## Стратегическое планирование

Разработайте стратегический план, чтобы сделать IT Service Center единым источником истины в центре всех мероприятий по управлению ИТ-услугами (ITSM) и обеспечению комфортных условий для сотрудников в вашей организации. Эти мероприятия должны быть согласованы с бизнес-целями при поддержке ключевых заинтересованных сторон. К таким мероприятиям относятся, помимо прочего:

- Обновление соглашений об уровне обслуживания (SLA) и назначение действий ключевым ресурсам для действий ITSM (известной в IT Service Center как Основные этапы) в Сервисном центре и во всех группах специалистов.
- Согласование ключевых рабочих процессов урегулирования инцидентов как внутри, так и вне Сервисного центра.
- Определение ключевых сотрудников, которым потребуется доступ и обучение, а также постоянный механизм для обучения новых сотрудников.
- Обеспечение и периодическая переоценка структуры программы вашего IT Service Center, чтобы определить, соответствует ли она организационным целям и каким-либо возможностям для улучшения. Пробелы в процессах и управлении могут вызвать возникающие одна за другой проблемы.
- Определение требований к отчетности, включая разделение различных отчетов и информации между различными командами специалистов, руководителями и заинтересованными сторонами.

## График функциональных обязанностей

График функциональных обязанностей (RACI) определяет команду или ресурс, у которых есть следующие характеристики: **Responsible** (Ответственный), **Accountable** (Отчитывающийся), **Consulted** (Консультирующийся), **Informed** (Информированный), и служит в качестве руководства для описания ключевой деятельности Сервисного центра и групп специалистов в программе ITSM в IT Service Center. У каждой организации есть свои бизнес-процессы и требования к организации ИТ-инфраструктуры. В следующей таблице представлена позиция IT Service

Center относительно того, как организации должны согласовывать функциональные ресурсы с урегулированием инцидентов и выполнением запросов на оказание услуг. Используйте следующую таблицу в качестве базового примера.

| Задача                                        | Сервисный центр | Управление сервисным центром | Группа специалистов | Пользователь | Обоснование                                                                                                                                                                                                                 |
|-----------------------------------------------|-----------------|------------------------------|---------------------|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Регистрация и категоризация инцидентов        | R               | -                            | A                   | I            | Сервисный центр часто принимает запрос, а группа, которая решает проблему, обеспечивает правильную категоризацию. (В некоторых случаях Сервисный центр может выполнять запрос.)                                             |
| Распределение ответственности по инцидентам   | R               | I                            | A                   | -            | Группа, ответственная за поиск и решение проблем, несет ответственность за урегулирование инцидентов.                                                                                                                       |
| Расследование причин инцидентов и диагностика | A               | I                            | R                   | C            | Сервисный центр выполняет первоначальный анализ входящих запросов, что также помогает IT Service Center изучить модели.                                                                                                     |
| Устранение инцидентов и восстановление        | I               | -                            | A                   | C/I          | Идентифицируемая группа специалистов несет ответственность за восстановление обслуживания при возникновении инцидента.                                                                                                      |
| Рассмотрение и закрытие инцидента             | R               | I                            | A                   | C/I          | После того, как запрос будет отмечен как выполненный, пользователь может подтвердить его выполнение до закрытия запроса. Окончательное закрытие запроса происходит автоматически и находится в ведении группы специалистов. |
| Мониторинг SLA                                | R               | A                            | R                   | -            | Руководство Сервисного центра несет ответственность за подтверждение соблюдения основных этапов (SLA) и определение необходимых изменений.                                                                                  |

| Задача                                       | Сервисный центр | Управление сервисным центром | Группа специалистов | Пользователь | Обоснование                                                                                                                                        |
|----------------------------------------------|-----------------|------------------------------|---------------------|--------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Работа с соблюдением регулятивных требований | -               | R                            | A/I                 | C/I          | Группы специалистов должны добавить достаточно информации в запрос, чтобы выдержать тщательную проверку, при этом руководство осуществляет надзор. |

#### Рабочий процесс обработки инцидентов

#### Рабочий процесс обработки запросов

## Организационная согласованность

Успешные организации используют IT Service Center в обособленных структурных подразделениях в качестве общей платформы для ITSM и вовлечения сотрудников, где действия управляются Tanium. Tanium предоставляет общую схему данных, которая позволяет группам обеспечения безопасности, операционным группам и группам по работе с рисками / контролю соответствия требованиям гарантировать, что они действуют на основе общего набора фактов, которые предоставляются унифицированной платформой. Это также может помочь принять меры с помощью платформы Tanium для устранения известных проблем на дополнительных оконечных устройствах, повышая удобство пользования и предотвращая поступление запросов в будущем.

Если организация не ориентируется на управление ITSM, условиями работы сотрудников и дополнительными действиям через IT Service Center, то на всем предприятии будут существовать конкурирующие наборы данных и будет отсутствовать комплексный подход к решению проблем и операционной эффективности.

## Операционные показатели

### Урегулирование инцидентов в IT Service Center и своевременное выполнение запросов на оказание услуг

Успешная работа с программой ITSM включает практическое применение технологии и определение успешности с помощью ключевых контрольных показателей. Четыре ключевых процесса для измерения и управления операционной зрелостью программы вашего IT Service Center:

| Процесс                   | Описание                                                                                                                                                                                                                                                      |
|---------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Использование             | Как и когда IT Service Center используется для ITSM и обеспечения комфортных условий для сотрудников в вашей организации (например, является ли это единым инструментом записи или одним из многих разнородных инструментов).                                 |
| Автоматизация             | Насколько автоматизирована IT Service Center в вашей организации, включая автоматическое выполнение запросов и автоматические действия на основе запросов.                                                                                                    |
| Функциональная интеграция | Насколько IT Service Center интегрирована с группами специалистов в ИТ, такими как Операционный отдел, Отдел обеспечения безопасности и Сервисный центр, а также интеграция с внешними инструментами, такими как база данных управления конфигурацией (CMDB). |
| Отчетность                | Насколько автоматизирована отчетность по ITSC и насколько она адаптирована к разным аудиториям и заинтересованным сторонам.                                                                                                                                   |

## Контрольные показатели

В дополнение к ключевым процессам IT Service Center по урегулированию инцидентов и выполнению запросов на оказание услуг, ниже представлены два ключевых контрольных показателя, которые согласуются с операционной зрелостью программы IT Service Center для достижения максимальной ценности и успеха.

| Оперативные показатели    | Среднее время выполнения (MTTR)                                                                                                                                                                                   | Степень соответствия SLA                                                                                          | Запросы, выполненные автоматически                                                                                                                                                                                                                                      | Действия, предпринятые на основе запросов                                                                                                                                                                |
|---------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Описание                  | Среднее время, необходимое для выполнения открытого запроса. Этот показатель может быть сегментирован по дополнительным входным данным, таким как серьезность инцидента, группа специалистов или конкретное лицо. | Процент закрытых запросов, которые подпадают под действие опубликованных соглашений об уровне обслуживания (SLA). | Количество запросов, созданных в результате действия в IT Service Center для проактивного решения проблем с одним или несколькими оконечными устройствами. Эти запросы создаются и автоматически выполняются для ведения учета в целях аудита и управления изменениями. | Количество отдельных действий, выполненных всеми операторами с использованием консоли IT Service Center. Этот показатель можно сегментировать по дополнительным данным, таким как группа и тип действия. |
| Инструментальные средства | Инструментальные средства (Общее время, затраченное на запросы)/(Количество запросов за определенный период времени)                                                                                              | Логическое значение/процент: (Соблюдение SLA = Да)/Общее количество запросов                                      | Количество запросов с временем выполнения = 0 в заданном интервале времени                                                                                                                                                                                              | Количество действий, выполненных в рамках запроса, разделенных по типу, в заданном интервале времени                                                                                                     |

| Оперативные показатели                | Среднее время выполнения (MTTR)                                                                                                                                   | Степень соответствия SLA                                          | Запросы, выполненные автоматически                                                                                                                                                                                                                                                        | Действия, предпринятые на основе запросов                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|---------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Почему этот показатель имеет значение | Измерение фактического времени, затраченного на выполнение запроса в среднем, является ключевым показателем эффективности ITSM и удовлетворенности пользователей. | Определение соответствия согласованным показателям эффективности. | Действие, предпринятое в IT Service Center, например, распространение программного обеспечения, генерирует запрос, который автоматически выполняется. Каждый из этих запросов является инцидентом, который был предотвращен, что сокращает MTTR и повышает организационную эффективность. | Способность предпринимать действия на основе запросов является главным отличительным признаком IT Service Center. Клиенты, которые обучают своих сотрудников службы поддержки предпринимать действия на основе запросов, сокращают MTTR, повышают удовлетворенность пользователей и предотвращают будущие инциденты. |

Используйте следующую таблицу для определения уровня зрелости для IT Service Center в вашей организации.

|         |               | Уровень 1<br>(Требуется<br>улучшения)                                                                                                                    | Уровень 2<br>(Ниже среднего)                                                                                 | Уровень 3<br>(Средний)                                                                                   | Уровень 4<br>(Выше среднего)                                                                                                                                                                                             | Уровень 5<br>(Оптимизированный)                                                                                                                                                                                     |
|---------|---------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Процесс | Использование | Использование нескольких конкурирующих инструментов ITSM без четкого описания или последовательного использования. Все исправления являются реактивными. | Схемы, применяемые с несовместимыми процессами. Не более двух инструментов ITSM, используемых на территории. | Схемы, применяемые с повторяющимися процессами. Единый инструмент ITSM служит в качестве системы записи. | Схемы, применяемые с регулярными проверками эффективности. Используется единый инструмент ITSM. Процессы оптимизированы и автоматизированы там, где это возможно. Проактивная поддержка дополняет техническую поддержку. | Ориентированное на клиента, гибкое предоставление услуг с помощью единого инструмента ITSM и повторяющихся автоматизированных процессов, которые регулярно измеряются и оптимизируются с помощью отчетности по KPI. |



|  |               | Уровень 1<br>(Требуется<br>улучшения)                       | Уровень 2<br>(Ниже среднего)                                                                                                                      | Уровень 3<br>(Средний)                                                                                      | Уровень 4<br>(Выше среднего)                                                                                                                                                    | Уровень 5<br>(Оптимизированный)                                                                                                                                                                                                                                |
|--|---------------|-------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | Автоматизация | Автоматизация отсутствует; все запросы выполняются вручную. | Понимание и определение приоритетности действий, которые можно предпринять на основе запросов. Установленная отчетность по KPI для автоматизации. | Доступно автоматическое выполнение запросов, защищенное соответствующим ролевым управлением доступом (RBAC) | Автоматическое создание и закрытие запросов встроены в процессы для определенных запросов, отслеживаемых с помощью средства контроля изменений в качестве стандартных изменений | Автоматическое создание и закрытие запросов встроены в процессы для определенных запросов, отслеживаемых с помощью средства контроля изменений в качестве стандартных изменений.<br>Маршрутизация запросов более автоматизирована на основе рабочих процессов. |

|  |                           | Уровень 1<br>(Требуется<br>улучшения)                                                     | Уровень 2<br>(Ниже среднего)                                                                          | Уровень 3<br>(Средний)                                                                                                                              | Уровень 4<br>(Выше среднего)                                                                                                                                                                   | Уровень 5<br>(Оптимизированный)                                                                                                                                                                  |
|--|---------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | Функциональная интеграция | N/A                                                                                       | Использование внутренней отчетности для получения базовых показателей KPI                             | Созданы отчеты по KPI.<br>Соответствующие специалисты службы поддержки, обученные обеспечению автоматической обработки запросов в IT Service Center | Отчеты по KPI создаются и настраиваются автоматически для отправки заинтересованным сторонам через определенные промежутки времени. Интеграция с другими ключевыми инструментами в организации | Мониторинг в режиме реального времени для оповещения о потенциально проблемной услуге (резкое увеличение количества запросов)                                                                    |
|  | Отчетность                | Отчетность является ситуативной и не позволяет активно измерять выявленные показатели KPI | Показатели KPI определяются и отслеживаются нерегулярно для выявления пробелов в предоставлении услуг | Автоматически: Отчеты по KPI только для Сервисного центра                                                                                           | Автоматически: Отчеты по KPI отправляются ключевым заинтересованным сторонам от ИТ-директора/руководителя ИТ-отдела группам специалистов и в Сервисный центр                                   | Автоматически: Адаптированные и специализированные отчеты по KPI отправляются ключевым заинтересованным сторонам от ИТ-директора/руководителя ИТ-отдела группам специалистов и в Сервисный центр |

|            |                                           | Уровень 1<br>(Требуется<br>улучшения) | Уровень 2<br>(Ниже среднего)                                  | Уровень 3<br>(Средний)                                      | Уровень 4<br>(Выше среднего)                                               | Уровень 5<br>(Оптимизированный)                                           |
|------------|-------------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|
| Показатели | Среднее время выполнения (MTTR)           | Не измерено                           | Измеряется в совокупности                                     | Измеряется по группе                                        | Измеряется по группе и степени серьезности                                 | Измеряется по группе, степени серьезности и типу запроса                  |
|            | Степень соответствия SLA                  | Не измерено - нет SLA                 | Не измерено - присутствуют SLO (цели и задачи оказания услуг) | > 50%                                                       | < 75%                                                                      | > 95%<br>SLA измеряются по степени серьезности инцидента и оптимизируются |
|            | Запросы, выполненные автоматически        | 0-5%                                  | 5-10%                                                         | 10-15%                                                      | 15-20%                                                                     | 20-25%                                                                    |
|            | Действия, предпринятые на основе запросов | 0 - Не настроено                      | 0 - Не настроено                                              | Определенные действия, выполняемые только Сервисным центром | Все группы специалистов имеют доступ, не все доступные действия утверждены | Все доступные действия утверждены и выполнены                             |

# Аутентификация в Tanium as a Service

Подтвердите свой идентификатор пользователя Salesforce в Tanium as a Service (TaaS), чтобы иметь разрешение на просмотр и работу с устройствами в IT Service Center.

Если вы не входите в систему в течение 30 или более дней, повторите эти действия.

1. Чтобы открыть IT Service Center, войдите в Salesforce.org и воспользуйтесь программой запуска приложения для поиска и выбора **IT Service Center**.
2. (Обновление пути) Из меню IT Service Center перейдите в **Settings > Tanium** (Настройки Tanium).
3. Нажмите на **Initiate Current User Auth Flow** (Инициировать процесс авторизации текущего пользователя).
4. На открывшейся странице нажмите на **Authorize** (Авторизация).
5. Дата истечения срока действия в разделе **Current User Authorization** (Авторизация текущего пользователя)

**Settings**

▼ **Tanium Configuration**

Specify the URL and credentials provided to you by Tanium.

\* Tanium URL

☐ Use Custom Tanium API URL

**Current User Authentication**

Token expires on 2/19/2021 at 12:11:28 AM

☐ Use Custom API Token for Current User

[Initiate Current User Auth Flow](#)

**Service User Authentication**

Token expires on 2/19/2021 at 4:43:57 PM

☐ Use Custom API Token for Service User

[Initiate Service User Auth Flow](#)

[Test Configuration](#)

обновлена.

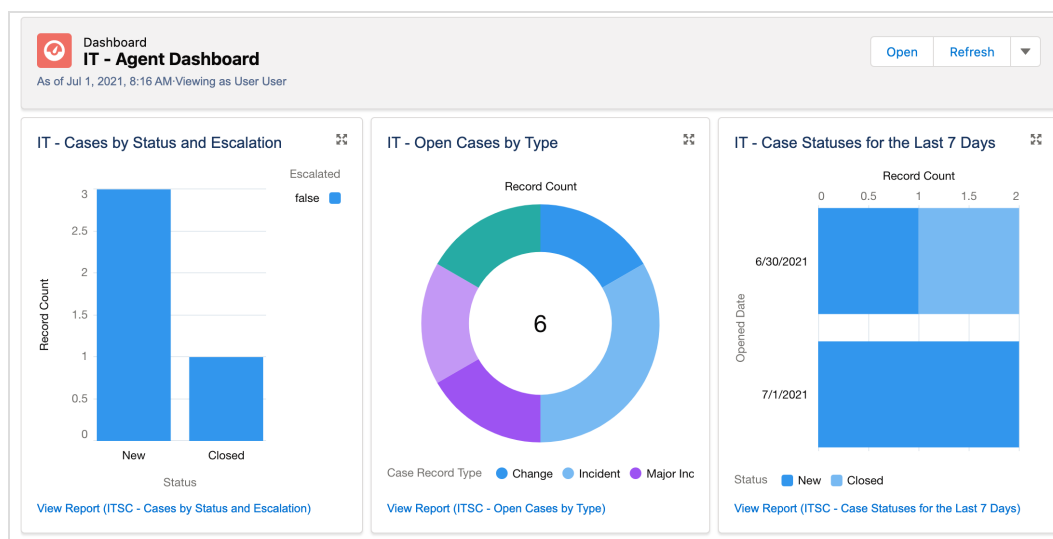
# Управление техническими заданиями

После того, как сотрудники создают запросы в Employee Concierge, ИТ-агент может управлять техническими заданиями в IT Service Center. Информационная панель ИТ-агента предоставляет интерактивные отчеты с тенденциями и аналитическими данными о ваших внутренних технических заданиях. Вы можете просматривать технические задания по статусу, типу, дате открытия и т. д.

Как ИТ-агент, вы можете управлять ИТ-запросами, просматривать информацию о компьютерах конечных пользователей и управлять компьютерами конечных пользователей путем развертывания программного обеспечения или выполнения действий по повышению производительности.

## Просмотр информационной панели ИТ-агента

Просматривайте информационную панель ИТ-агента на главной странице при открытии IT Service Center. На информационной панели представлены сводные данные обо всех открытых технических заданиях.



## Просмотр технических заданий

Чтобы просмотреть технические задания более подробно, перейдите в меню IT Service Center и нажмите на **Cases**

(Технические задания). Нажмите на меню  на странице технических заданий, чтобы перейти к различным представлениям технических заданий, таким как **My Open Cases** (Мои открытые технические задания), **All Open Cases** (Все открытые технические задания), **Open Incident Cases** (Открытые технические задания по инцидентам) и прочее.

## Incident (Инцидент)

Инцидент - это техническое задание, связанное с проблемой, с которой столкнулся пользователь, например, нарушение работы, обслуживания или функций.

Сотрудники могут использовать Employee Concierge для создания запроса по проблемам, с которыми они столкнулись, например, проблема с программным обеспечением на их персональном компьютере, результатом которой становится запись технического задания по инциденту.

После создания запроса ИТ-агент может использовать IT Service Center для выполнения запроса, просматривая информацию о связанном устройстве и предпринимая действия на связанном компьютере, например, прерывая процесс или развертывая программное обеспечение.

### О ТЕХНИЧЕСКИХ ЗАДАНИЯХ ПО ИНЦИДЕНТАМ

**Создано по типу пользователя:** Сотрудник

**Состояния:** New (Новый) > In Progress (В обработке) > Pending (В ожидании) > Transferred (Передано) > Resolved (Выполнено) > Closed (Закрыто)

**Шаблоны технических заданий по умолчанию:** Принудительное прекращение процесса, перезагрузка окончного устройства, перезапуск службы, запуск службы, остановка службы, прекращение процесса

Если вы создаете инцидент от имени конечного пользователя, вы должны выполнить и закрыть запрос. Конечный пользователь может выполнять и закрывать только те запросы, которые он открыл.

1. На главной странице IT Service Center выберите вкладку **Cases** (Технические задания). Нажмите на **New** (Новый).
2. Выберите тип записи технического задания **Incident** (Инцидент).
3. Нажмите **Save** (Сохранить).

## Серьезный инцидент

(Новый) Зарегистрируйте запрос на серьезную потерю или нарушение работы, услуг или функций.

### О технических заданиях по серьезным инцидентам

**Создано по типу пользователя:** Администратор, ИТ-агент

**Состояния:** New (Новый) > In Progress (В процессе) > Resolved (Выполнено) > Review & Postmortem (Обзор и постпрограмма) > Closed (Закрыто)

### Создание серьезного инцидента

1. На главной странице IT Service Center выберите вкладку **Cases** (Технические задания). Нажмите на **New** (Новый).
2. Выберите тип записи технического задания **Major Incident** (Серьезный инцидент).

3. Введите информацию, связанную с техническим заданием.
4. Нажмите **Save** (Сохранить).

## Проблема

Вы можете создать запрос по проблеме, если инцидент является частью более крупной проблемы, которую необходимо исследовать.

Проблема - это техническое задание, которое затрагивает нечто шире, чем один пользователь, например системную проблему, которая возникает со временем и должна быть расследована для анализа первопричины.

Например, многие пользователи сообщают о повторяющихся проблемах с системной задержкой, но первопричина того, почему эти проблемы продолжают возникать, не определена. Вы можете связать все инциденты, созданные этими пользователями, с одной проблемой и продолжить анализ технических заданий как группы.

### О ТЕХНИЧЕСКИХ ЗАДАНИЯХ ПО ПРОБЛЕМАМ

**Создано по типу пользователя:** ИТ-агент

**Состояния:** New (Новый) > Analyzed (Проанализированное) > Workaround Documented (Обходное решение задокументировано) > Known Error (Известная ошибка) > Change Created (Создано изменение) > Resolved (Выполнено) > Closed (Закрыто)

1. На главной странице IT Service Center выберите вкладку **Cases** (Технические задания). Нажмите на **New** (Новый).
2. Выберите тип записи технического задания **Problem** (Проблема). Нажмите **Save** (Сохранить).

### Создание известной ошибки или знаний о сервисе

Для документирования проблемы в статье знаний вы можете создать известную ошибку или знание о сервисе. После создания статьи известной ошибки, статья прикрепляется ко всем обращениям, связанным с проблемой. Эта статья остается в состоянии черновика и не видна другим пользователям до тех пор, пока не будет опубликована.

Чтобы разрешить всем пользователям видеть известные ошибки, попросите администратора настроить рабочие процессы публикации. Дополнительные сведения см. в разделе *Создание рабочих процессов публикации для известных ошибок и знаний сервиса* в [Руководстве по администрированию IT Service Center](#).

1. В техническом задании по проблеме нажмите на **Create Known Error** (Создать известную ошибку) или **Create Service Knowledge** (Создать знания о сервисе).
2. Введите заголовок, URL-адрес, сведения и обходное решение. Нажмите **Save** (Сохранить).
3. Чтобы статья знаний была видна другим пользователям, ее необходимо опубликовать. Чтобы опубликовать

информационную статью, см. [Справку по облачному сервису: Публикация статей и переводов](#).

4. Вы можете посмотреть технические задания, связанные с информационной статьей при редактировании статьи в Salesforce Knowledge.

## Изменение

Отслеживайте изменения, которые необходимо сделать в организации. Эти изменения обычно должны пройти процесс обсуждения и утверждения комитетом по утверждению изменений (CAB), прежде чем они будут внедрены.

Техническое задание по изменению предназначено для случаев, когда существующая система требует утверждения перед обновлением. Для перехода к выполнению могут потребоваться правила утверждения и соответствующие рабочие процессы.

### ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

| Требуются полномочия пользователя                              |                                                                                                                                                                                       |
|----------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Чтобы создать техническое задание изменения:                   | IT Service Center App User (Пользователь приложения IT Service Center), Change Calendar Basic Access permission sets (Наборы прав доступа для базового доступа к календарю изменений) |
| Чтобы добавить события в календарь изменений:                  | Change Calendar Basic Access permission set (Набор прав доступа администратора к календарю изменений)                                                                                 |
| Чтобы создать пользовательские правила управления изменениями: | Change Calendar Basic Access permission set (Набор прав доступа администратора к календарю изменений)                                                                                 |

### О технических заданиях по изменениям

**Создано по типу пользователя:** Администратор, ИТ-агент

**Состояния:** New (Новый) > Request for Change (Запрос на изменение) > Submitted for Approval (Отправлено на утверждение) > Approved (Утверждено) > Rejected (Не допущено) > Resolved (Выполнено) > Closed (Закрыто)

### Создание технического задания изменения

1. На главной странице IT Service Center выберите вкладку **Cases** (Технические задания). Нажмите на **New** (Новый).
2. Выберите тип записи технического задания **Change** (Изменение) и заполните обязательные поля.
3. Нажмите **Save** (Сохранить). После создания изменения с запланированными датами оно добавляется в календарь изменений.

### РАЗРЕШЕНИЕ КОНФЛИКТОВ ПЛАНИРОВАНИЯ

Конфликт планирования может возникнуть, если событие уже существует в календаре изменений во время запланированного времени начала или окончания, или если применяется правило управления изменениями, которое требует планирования изменений в определенное время. Нажмите на **View Change Calendar** (Просмотр



календаря изменений), чтобы определить временные рамки технического задания изменения и сохранить обновления. Для получения дополнительной информации о календаре изменений и правилах см. [Управление календарем изменений на стр. 25](#) и [Настройка правил управления изменениями на стр. 25](#).

## ОЦЕНКА РИСКА

После сохранения технического задания изменения, уровень риска определяется на основе настроек оценки риска управления изменениями. Менеджеры изменений могут определить поля, которые способствуют оценке риска. Дополнительные сведения см. в разделе *Настройка оценок рисков* в [Руководстве по администрированию IT Service Center](#).

## Управление календарем изменений

(Новый) Вы можете использовать календарь изменений для настройки и визуализации запланированных событий изменений.

### ПРОСМОТР КАЛЕНДАРЯ ИЗМЕНЕНИЙ

- Для просмотра календаря изменений перейдите в меню IT Service Center и нажмите на **Change Calendar** (Календарь изменений).
- Чтобы настроить типы событий, включенные в вид календаря, выберите типы событий, которые вы хотите включить.

По умолчанию включаются следующие типы событий:

- Freeze (Заморозка): Запланированное время, когда изменения не могут произойти.
- Change (Изменение): Обновление, вложенное в техническое задание изменения.
- Change window (Окно изменения): Допустимое время для осуществления изменений.
- Outage (Отключение): Запланированное время, когда система недоступна.

### ДОБАВЛЕНИЕ СОБЫТИЯ В КАЛЕНДАРЬ ИЗМЕНЕНИЙ

Если у вас есть набор прав доступа администратора к календарю изменений, вы можете добавлять события в календарь изменений.

1. Перейдите в меню IT Service Center и нажмите на **Change Calendar** (Календарь изменений).
2. В зависимости от типа создаваемого события, нажмите на **New Event** (Новое событие), **New Freeze** (Новая заморозка) или **New Change Window** (Новое окно изменений).
3. Введите дату и время события и нажмите на **Save** (Сохранить).

## Настройка правил управления изменениями

(Новый) Менеджер изменения может создавать правила для следующих сценариев:

- **Change Window Rule** (Правило окна изменения) - при включении этого параметра, изменения должны выполняться во время определенного окна изменения.
- **Field Match Overlap Rule** (Правило перекрытия совпадений полей) - для определенного поля допускается максимальное количество совпадений для значений других случаев изменения. Например, можно разрешить планирование не более 3 изменений в поле **Category** (Категория) с выбранным оборудованием.
- **Freeze Rule** (Правило заморозки) - при его включении изменения не могут быть запланированы в течение периода заморозки.
- **Overlap Rule** (Правило перекрытия) - при его включении все перекрытия с другими изменениями возвращаются, при сохранении случая изменения.

С помощью этого правила можно выбрать предупреждение или возврат ошибки и предотвратить создание технического задания изменения.

1. Перейдите в меню **IT Service Center** и нажмите на **Change Management Rules** (Правила управления изменениями).
2. Нажмите на **New** (Новый) и выберите тип правила, которое вы хотите создать.
3. Заполните обязательные поля для правила. Чтобы активировать правило при сохранении, выберите **Is Active** (Является активным).
4. Сохраните изменения. Условия, определенные в правиле, немедленно вступают в силу для любых новых созданных технических заданий изменения. Если необходимо деактивировать правило, можно изменить правило, чтобы отменить выбор **Is Active** (Является активным).

## Запрос

Запрос - это сервисный запрос от пользователя на получение доступа, рекомендаций, информации, стандартных изменений или документации. Запрос не связан со сбоями в ИТ-инфраструктуре.

### О технических заданиях по запросам

**Создано по типу пользователя:** Сотрудник

**Шаблоны технических заданий по умолчанию:** Установка программного обеспечения, удаление программного обеспечения, обновление программного обеспечения

### Создание запроса

1. На главной странице **IT Service Center** выберите вкладку **Cases** (Технические задания). Нажмите на **New** (Новый).
2. Выберите тип записи технического задания **Request** (Запрос).
3. Нажмите **Save** (Сохранить).

## Обновление технических заданий

Изменение ответственного лица, типа записи или эскалация технического задания.

### Изменение ответственного за техническое задание

1. Откройте техническое задание или выберите одно или несколько технических заданий из списка. Нажмите на **Change Owner** (Изменить ответственного).
2. Найдите человека, которому вы хотите поручить техническое задание.
3. Чтобы отправить новому ответственному уведомление, выберите **Send Notification Email** (Отправить уведомление по электронной почте). Нажмите **Submit** (Отправить).

### Изменение типа записи

Если техническое задание создано с неправильным типом записи (например, пользователь создал инцидент, который фактически является запросом), его тип можно изменить на правильный.

1. Чтобы изменить ответственного за техническое задание, нажмите , затем **Change Record Type** (Изменить тип записи).
2. Выберите новый тип записи и нажмите **Next** (Далее).
3. Отредактируйте техническое задание. В зависимости от выбранного типа технического задания, возможно, вам потребуется обновить обязательные поля.

### Эскалация технического задания

Поручите техническое задание другому пользователю или очереди.

1. В техническом задании перейдите на вкладку **Activity > Escalation** (Действия - Эскалация).
2. Установите флажок в окошке **Escalated** (Подвергнувшиеся эскалации) и укажите **Escalation Reason** (Причина эскалации).
3. Назначьте **Case Owner** (Ответственный за техническое задание).
4. Нажмите **Save** (Сохранить). Когда техническое задание эскалировано, оно имеет статус **Transferred** (Передано).

### Вложение файлов

1. В своем техническом задании перейдите на вкладку **Attachments** (Вложения).
2. Чтобы добавить файлы, нажмите на **Upload Files** (Загрузить файлы) и выберите документы на компьютере.

## Отслеживание действий

Отслеживайте действия по техническому заданию, чтобы увидеть любые изменения в техническом задании, комментарии или действия, предпринятые для его выполнения.

### Просмотр действий по техническому заданию

В техническом задании можно просмотреть ленту выполненных обновлений на вкладке **Activity** (Действия).

### Комментарии в техническом задании

Вы можете работать над техническим заданием, добавляя комментарии к чату в области **Post** (Публикация) на вкладке **Activity** (Действия). Для получения дополнительной информации о публикации и чате см. раздел [Справка Salesforce: Обзор публикации](#) и [Справка Salesforce: Используйте символ @, чтобы отмечать людей и группы в сообщениях и комментариях](#).

### Подписка на обновления технического задания

Нажмите **+ Follow** (+ Подписаться) в техническом задании, чтобы получать электронные письма при обновлении технического задания.

## Отслеживание связанной работы

Используйте ассоциации для создания списка инцидентов, серьезных инцидентов, проблем, запросов, изменений или конфигурационных единиц, связанных с техническим заданием.

Технические задания могут быть связаны друг с другом ассоциациями. Многие различные инциденты могут быть связаны с другими инцидентами, с одной проблемой и т. д.

Технические задания, связанные с другими техническими заданиями, и технические задания, связанные с конфигурационными единицами, являются отношениями типа «многие ко многим».

### Развертывание сведений об области применения

В разделе **Scope Details** (Сведения об области) по инцидентам и серьезным инцидентам можно просмотреть дочерние инциденты, затронутые конфигурационные единицы (КЕ) и продолжительность обращения технического задания. Для просмотра подробной информации нажмите на ссылки.

Case  
Major Incident Case

[+ Follow](#)[Edit](#)[Change Owner](#)[Clone](#)

|             |                  |                  |          |             |          |
|-------------|------------------|------------------|----------|-------------|----------|
| Case Number | Case Record Type | Service Provider | Category | Subcategory | Priority |
| 00001031    | Major Incident   | IT               |          |             | Low      |

New

In Progress

Resolved

Review & Postmort...

Closed

✓ Mark Status as Complete

Scope Details

Scope

Child Incidents

1

View All

Affected CIs

1

View All

Duration

00:11:43:47

**Affected CI** (Затронутые KE) включают конфигурационные единицы, непосредственно связанные с обращением.

## Добавление задачи

Можно добавлять задачи для отслеживания отдельных объектов, связанных с техническим заданием.

- В этом техническом задании нажмите на **Attachments** (Вложения). В разделе **Open Activities** (Открытые действия) нажмите на **New Task** (Новое задание).
- Добавьте сведения о задании, включая описание, состояние, назначенное лицо и приоритет. Сохраните изменения.
- Любые открытые задачи, связанные с техническим заданием, отображаются в разделе **Open Activities** (Открытые действия). После выполнения задачи она перемещается в раздел **Activity History** (История действий).

## Добавление ассоциаций

Во вкладке **Associations** (Ассоциации) нажмите **Add** (Добавить) в категории, для которой требуется добавить ассоциацию.

## Удаление ассоциаций

Нажмите стрелку вниз  рядом с соответствующим техническим заданием, проблемой, запросом, изменением или устройством и выберите **Remove** (Удалить).

## Выполнение технического задания

После завершения работы над техническим заданием закройте его.

Если вы создаете инцидент от имени конечного пользователя, вы должны выполнить и закрыть запрос. Конечный пользователь может выполнять и закрывать только те запросы, которые он открыл.

1. В техническом задании перейдите в раздел **Resolution Information** (Информация о выполнении).
2. Выберите **Resolution Type** (Тип выполнения) и предоставьте сведения о выполнении и сохраните изменения.
3. В строке состояния технического задания нажмите **Resolved** (Выполнено), затем нажмите на **Mark as Current Status** (Пометить как текущее состояние).

Технические задания, находящиеся в состоянии **Resolved** (Выполнено), автоматически переводятся в состояние **Closed** (Закрыто) через семь дней. Вы не можете редактировать или повторно открывать закрытое техническое задание.

### Закрытие технического задания и всех связанных технических заданий

1. Измените состояние технического задания на **Closed** (Закрыто). В разделе состояния выберите **Closed** (Закрыто), а затем **Set as Current Status** (Установить как текущее состояние).
2. Если техническое задание имеет связанные записи, вы можете просмотреть список и закрыть технические задания. Выберите **Close Record(s)** (Закрыть запись(-и)) и нажмите на **OK**.

# Управление конфигурационными единицами

Просмотрите сведения о компьютере, связанном с техническим заданием.

Когда конечный пользователь открывает запрос, его имя сохраняется как часть запроса, и связанные с ним компьютерные данные извлекаются. Затем как ИТ-агент вы можете получить информацию о компьютере пользователя и выполнить на нем действия непосредственно в пользовательском интерфейсе IT Service Center.

Данные, которые вы просматриваете о компьютере конечного пользователя в IT Service Center, поступают в режиме реального времени из базы данных управления конфигурацией (CMDB) в Tanium. Эта возможность включается программным обеспечением Tanium Client, работающим на каждом оконечном устройстве. Эти клиенты возвращают информацию в Tanium as a Service (TaaS), включая имя компьютера и информацию об оборудовании, текущее состояние, программное обеспечение и статистику производительности. Эта информация хранится как устройство в IT Service Center. Если конечный пользователь выключает свой компьютер, вы можете видеть информацию об устройстве в его последнем известном состоянии.

Если вы отредактируете сведения об устройстве в IT Service Center, внесенные вами изменения, скорее всего, будут заменены новыми данными из Tanium при следующем обновлении данных. Аналогичным образом, если вы удалите устройство, но оно все еще существует в Tanium, элемент устройства будет повторно создан при следующем импорте данных.

## Просмотр первичных сведений KE из технического задания

Погрузитесь в сведения о связанном компьютере, который прикреплен к техническому заданию.

1. В меню IT Service Center перейдите в раздел **Cases** (Технические задания) и нажмите на техническое задание.
2. Разверните **Primary CI Details** (Сведения об основной KE). Просматривайте информацию о компьютере, оборудовании, состоянии подключения и работоспособности, включая ЦП, память и дисковое пространство.
3. Если вы хотите обновить информацию, используя последний статус из Tanium, нажмите на кнопку Refresh (Обновить)  рядом с полем **Data Last Updated** (Дата последнего обновления).

## Просмотр всех устройств

1. Чтобы просмотреть список всех устройств, перейдите в меню IT Service Center и выберите **Assets** (Устройства).
2. По умолчанию в списке отображается список недавно просмотренных устройств. Чтобы отобразить список всех устройств, нажмите на  и выберите **All Assets** (Все устройства).
3. Нажмите на имя устройства для просмотра подробной информации. Нажмите на вкладку **Related** (Связанные), чтобы просмотреть все технические задания, связанные с устройством.

# Управление производительностью

Просматривайте состояние устройства, включая процессы и службы, которые работают на устройстве. Принудительно прекращайте процессы, запускайте или останавливайте системные службы или полностью перезапустите компьютер.

Вы можете напрямую подключиться только к конечному устройству с адресом IPv4.

## Обзор событий состояния

В техническом задании нажмите на **Primary CI Details** (Сведения об основной КЕ), затем **Health Events** (События состояния), чтобы просмотреть события производительности, которые произошли на устройстве.

В следующей таблице приведены типы событий и условия по умолчанию, которые инициируют события в Tanium. Если вы хотите настроить эти триггеры событий, настройте профили в модуле Tanium Performance в вашем экземпляре Tanium as a Service. См. [Руководство пользователя Tanium Performance: Настройка профилей](#).

| Тип события      | Связанные правила                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ЦП               | Любое из следующих условий вызывает событие: <ul style="list-style-type: none"><li>(Windows, Mac, Linux) использование ЦП &gt; 90% И время работы в режиме ядра &gt; 40%</li><li>(Windows) время DPC &gt; 20%</li><li>(Mac, Linux) средняя нагрузка [15m] &gt; число вычислительных ядер ЦП x 0,9</li></ul> |
| Доступная память | (Все ОС - в течение не менее 10 минут) <ul style="list-style-type: none"><li>Доступная память &lt; 250 МБ</li><li>Доступная память &lt; 10%</li></ul>                                                                                                                                                       |
| Емкость диска    | (Все ОС) <ul style="list-style-type: none"><li>Емкость диска &lt; 500 МБ</li><li>Емкость диска &lt; 10%</li></ul>                                                                                                                                                                                           |
| Задержка диска   | (Все ОС - в течение не менее 10 минут) <ul style="list-style-type: none"><li>Задержка чтения &lt; 250 мс</li><li>Задержка записи &lt; 10%</li></ul>                                                                                                                                                         |
| Сбои приложения  | (Windows) Происходит любой сбой приложения                                                                                                                                                                                                                                                                  |



| Тип события    | Связанные правила                |
|----------------|----------------------------------|
| Системные сбои | (Windows) Произошел сбой системы |

## Перезапуск операционной системы

Если для выполнения технического задания требуется перезагрузка операционной системы, вы можете запустить перезагрузку в IT Service Center.

1. В техническом задании выберите вкладку **Primary CI Details** (Сведения об основной KE) и затем **Activity** (Действия).
2. Чтобы перезагрузить операционную систему компьютера, нажмите на **Restart Asset** (Перезагрузить устройство).

## Прекращение процессов

Если в процессе используется слишком много ЦП или памяти, вы можете рассмотреть возможность прекращения процесса для устранения проблем с производительностью.

Чтобы проверить функциональность остановки процесса, запустите процесс тестирования на конечном устройстве.

1. В техническом задании выберите вкладку **Primary CI Details** (Сведения об основной KE) и затем **Activity** (Действия). Просмотрите список активных процессов.
2. Сортируйте список активных процессов, нажав на столбец **CPU** (ЦП) или **Memory** (Память).
3. Останавливайте отдельные процессы. Чтобы остановить процесс или службу, нажмите на ▼ в строке и выберите **Terminate Process** (Завершить процесс). Для принудительной остановки процесса выберите **Force Terminate Process** (Принудительное завершение процесса).

## Управление системными службами

Для решения проблем вы можете запускать, останавливать или перезапускать системные службы системы.

1. В техническом задании выберите вкладку **Primary CI Details** (Сведения об основной KE) и затем **Activity** (Действия). Просмотрите список системных служб.
2. Останавливайте, перезапускайте или запускайте службы. Нажмите на ▼ в строке и выберите действие для службы, которое вы хотите выполнить.

# Развертывание программного обеспечения

Вы можете проверить программное обеспечение, которое существует на компьютере - не устарело ли оно, нужно ли его обновить или удалить? Несколькими щелчками мыши можно выполнить действия по установке, обновлению или удалению программного обеспечения.

## Управление устаревшим программным обеспечением

Проверьте устройство на наличие программного обеспечения, которое необходимо обновить, и выполните обновления программного обеспечения.

1. В техническом задании выберите вкладку **Primary CI Details** (Сведения об основной KE) и затем **Software** (Программное обеспечение).
2. Нажмите на раздел **Manage Out of Date Software** (Управление устаревшим программным обеспечением) и просмотрите список доступных обновлений программного обеспечения. Выберите названия обновлений, которые требуется установить. Нажмите **Next** (Далее).
3. Выберите, следует ли перезапустить окончное устройство после обновления, и нажмите **Deploy** (Развернуть).
4. Нажмите на вкладку **Feed** (Лента) в техническом задании, чтобы просмотреть список действий для развертывания.

## Установка нового программного обеспечения

Установка нового программного обеспечения на устройстве.

1. В техническом задании выберите вкладку **Primary CI Details** (Сведения об основной KE) и затем **Software** (Программное обеспечение).
2. Нажмите на **Установить новое программное обеспечение** и просмотрите список доступных программных обеспечений из каталога приложений Tanium. Выберите названия программных обеспечений, которые требуется установить. Нажмите **Next** (Далее).
3. Выберите, следует ли перезапустить окончное устройство после обновления, и нажмите **Deploy** (Развернуть).
4. Нажмите на вкладку **Feed** (Лента) в техническом задании, чтобы просмотреть список действий для развертывания.

## Удаление программного обеспечения

Удаление программного обеспечения с устройства.

1. В техническом задании выберите вкладку **Primary CI Details** (Сведения об основной KE) и затем **Software** (Программное обеспечение).
2. Нажмите на **Remove Software** (Удалить программное обеспечение) и просмотрите список доступных программных обеспечений, которые можно удалить с оконечного устройства. Выберите названия программных обеспечений, которые требуется удалить. Нажмите **Next** (Далее).
3. Выберите, следует ли перезапустить оконечное устройство после обновления, и нажмите **Deploy** (Развернуть).
4. Нажмите на вкладку **Feed** (Лента) в техническом задании, чтобы просмотреть список действий для развертывания.

# Автоматизация IT Service Center с помощью процессов

Используйте процессы для автоматизации определенных ИТ-задач, таких как развертывание пакетов или программного обеспечения, на основе набора условий.

## Процессы по умолчанию

Следующие процессы включены в IT Service Center по умолчанию. Чтобы отредактировать процессы в приложении установки, введите  (процесс) в поле быстрого поиска и выберите **Flows** (Процессы).

### ITSC - Auto Close Cases (Автоматическое закрытие технических заданий)

Действие триггера в 12:00 дня закрывает все инциденты и запросы, которые были выполнены за последние семь дней.

### ITSC - Case Notifications (Уведомления о техническом задании)

Действие, вызванное изменением состояния проблемы технического задания, которое отправляет сообщение электронной почты для уведомления пользователей о связанных инцидентах.

### ITSC - Case Owner Changed (Ответственный за техническое задание изменен)

Действие триггера при сохранении записи инцидента или запроса. Если ответственный за техническое задание изменился, действие устанавливает статус технического задания на **Transferred** (Передано).

### ITSC - Change Approval (Утверждение изменения)

Действие триггера, которое запускается после сохранения записи технического задания по изменению и ее отправки на утверждение.

### ITSC - Set Case to Known Error (Установить задание на известную ошибку)

Действие, инициированное при создании известной ошибки, изменяющей состояние проблемы на **Known Problem** (Известная проблема).

### ITSC - Share Comments (Обмен комментариями)

Действие, инициированное при изменении статуса инцидента на Resolved (Выполнено), которое копирует комментарии из решенного инцидента в связанные инциденты.

## Действия в рамках процесса

При установке IT Service Center можно создавать процессы со следующими действиями:

### Копирование текущей ленты в связанные технические задания

Копирует комментарии к каналу чата в связанные технические задания.

### Поиск основных устройств по пользователю

Возврат списка устройств и основной информации, где указан адрес электронной почты в качестве основного пользователя.

### Развертывание пакета

Развертывание пакета Tanium на устройстве. Этот пакет, как правило, включает сценарий и набор файлов, которые запускаются на устройстве в качестве действия Tanium.

### Управление развертыванием программного обеспечения

Установка, обновление или удаление пакетов программного обеспечения на указанном устройстве.

### Запрос информации об устройстве

Возврат значений полей для выбранного устройства.

### Нахождение подходящего ПО

Определение обновлений программного обеспечения, доступных для выбранного набора устройств.

### Отправка электронного письма соответствующим владельцам технического задания

Отправьте электронное письмо владельцам соответствующих технических заданий.

## Создание процесса IT Service Center

1. В приложении установки перейдите в раздел **Process Automation > Flows > New Flow** (Автоматизация процесса - Процессы - Новый процесс).
2. Выберите тип триггера, который вы хотите использовать для вашего процесса. Для целей тестирования выберите **Autolaunched Flow (No Trigger)** (Автозапуск процесса (без триггера)).
3. Перетащите действие в свой процесс. Нажмите на **IT Service Center**, чтобы просмотреть доступные действия.

## Дополнительная информация

[Автоматизация ваших бизнес-процессов: Процессы](#)

# Максимизация показателей IT Service Center

В следующей таблице перечислены факторы, влияющие на то, почему показатели могут не соответствовать вашим целям, а также корректирующие действия, которые вы можете предпринять.

## Среднее время выполнения (MTTR)

Среднее время выполнения технического задания ответственным за него лицом включено как отчет в IT Service Center. В меню IT Service Center выберите **Reports > ITSC - Mean Time to Resolution** (Отчеты ITSC - Среднее время выполнения).

| Влияющий фактор                         | Корректирующее действие (действия)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|-----------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Степень серьезности не зафиксирована    | <ul style="list-style-type: none"><li>Зафиксируйте степень серьезности и рассмотрите все запросы в совокупности, чтобы получить наиболее полную картину общего успеха программы.</li><li>Разделите MTTR по степени серьезности, чтобы получить более конкретное представление о том, как работает программа ITSM.</li></ul>                                                                                                                                                                                 |
| Нет процессов по критическим инцидентам | <p>Критический инцидент затрагивает ключевые сайты или инфраструктуру, которые оказывают влияние на всю организацию.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>Отмечайте критические инциденты в IT Service Center и отслеживайте критические инциденты как отдельный показатель. Если вы не отслеживаете критические инциденты как отдельный показатель, они учитываются в тех же категориях, что и другие инциденты, которые, несмотря на их влияние, не влияют на организацию в такой степени.</li></ul> |
| Неясное согласование целей              | <p>Постановка четких целей, понятных всем ключевым заинтересованным сторонам в сфере ИТ, поможет создать единую цель. Стратегическое планирование имеет важное значение для успеха программы ITSM, поскольку оно дает ответ на вопрос «Почему именно так?». Если организация хочет управлять MTTR, важно понять, почему это важная цель и как она принесет пользу организации.</p>                                                                                                                          |
| Неясная структура ответственности       | <ul style="list-style-type: none"><li>Создайте график функциональных обязанностей.</li><li>Установите четкую систему, где заинтересованные стороны несут ответственность за отслеживание и сокращение MTTR.</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

## Степень соответствия SLA

| Влияющий фактор              | Корректирующее действие (действия)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Нет SLA                      | <ul style="list-style-type: none"><li>Установите официальные цели и задачи оказания услуг (SLO) для ИТ-специалистов и заинтересованных сторон бизнеса.</li><li>Проверяйте соответствие SLO.</li><li>Закрепите SLO в SLA, которые могут быть согласованы как ИТ-специалистами, так и заинтересованными сторонами бизнеса.</li></ul>                                                                                                                                                                                           |
| SLA слишком обширные         | <p>Обширные SLA могут создать искаженную картину успеха программы ITSM .</p> <ul style="list-style-type: none"><li>Установите SLA, чтобы учитывать степень серьезности, влияние и тип выполняемой работы.</li><li>Адаптируйте SLA для отдельных групп в зависимости от вариаций процессов и организационных потребностей для более детальной отчетности и согласования целей с обеспечением комфортных условий для сотрудников.</li></ul>                                                                                    |
| SLA не исполняются/исполнимы | <p>Без механизма определения соответствия и устранения несоответствий, степень соответствия SLA может стать показателем без необходимости изменений или улучшений.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>Проводите периодические проверки SLA со всеми ключевыми заинтересованными сторонами. Обсуждайте соответствие текущим требованиям и постоянным требованиям и целям.</li><li>Проверяйте, пересматривайте и уточняйте показатели, чтобы убедиться, что цели достижимы и отражают текущее состояние ITSM.</li></ul> |

## Запросы, выполненные автоматически

| Влияющий фактор                             | Корректирующее действие (действия)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|---------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Неясное разделение ответственности          | <ul style="list-style-type: none"><li>Разработайте согласованный график функциональных обязанностей и соответствующее обучение, чтобы убедиться, что правильные действия предпринимаются правильными группами. Специалистам Сервисного центра и отдельным группам специалистов могут быть поручены различные действия для выполнения на оконечных устройствах. См. <a href="#">График функциональных обязанностей на стр. 11</a>.</li></ul> |
| Риск при выполнении автоматических действий | <ul style="list-style-type: none"><li>Регистрируйте изменения, внесенные на оконечных устройствах в запросах по инцидентам.</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Отсутствие надежного управления изменениями | <ul style="list-style-type: none"><li>Начните работу над процессом управления изменениями, чтобы избежать внесения изменений без их регистрации в журнале.</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Требования к проверке                       | <ul style="list-style-type: none"><li>Определите требования к проверке и постройте рабочие процессы IT Service Center, связанные со сбором соответствующей информации.</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                            |

## Действия, предпринятые на основе запроса

| Влияющий фактор                             | Корректирующее действие (действия)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|---------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Неясное разделение ответственности          | <ul style="list-style-type: none"><li>Разработайте согласованный график функциональных обязанностей и соответствующее обучение, чтобы убедиться, что правильные действия предпринимаются правильными группами. Специалистам Сервисного центра и отдельным группам специалистов могут быть поручены различные действия для выполнения на оконечных устройствах. См. <a href="#">График функциональных обязанностей на стр. 11</a>.</li></ul>             |
| Неблагоприятное воздействие                 | <ul style="list-style-type: none"><li>Внесите шаги подтверждения в рабочий процесс, чтобы подтвердить, что выбранное действие не оказывает неблагоприятного влияния на оконечные устройства.</li><li>Используйте возможности Tanium для отмены изменений, которые в конечном итоге оказывают неблагоприятное воздействие. Изменения регистрируются и проверяются, сводя риск к минимуму и предоставляя механизм для отмены при необходимости.</li></ul> |
| Отсутствие надежного управления изменениями | <ul style="list-style-type: none"><li>Регистрируйте изменения, внесенные на оконечных устройствах в запросах по инцидентам.</li><li>Начните работу над процессом управления изменениями, чтобы избежать внесения изменений без их регистрации в журнале.</li></ul>                                                                                                                                                                                      |
| Нет CMDB / базы данных устройства           | <ul style="list-style-type: none"><li>Создавайте запросы, которые идентифицируют затронутые оконечные устройства и действия, предпринятые для сохранения информации, при отсутствии CMDB или базы данных устройства.</li></ul>                                                                                                                                                                                                                          |
| Требования к проверке                       | <ul style="list-style-type: none"><li>Определите требования к проверке и постройте рабочие процессы IT Service Center, связанные со сбором соответствующей информации.</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                        |



# IT Service Center Administrationsguide

Version 1.17.0

september 01, 2021

Informationen i detta dokument kan ändras utan föregående meddelande. Dessutom tillhandahålls informationen i detta dokument "i befintlig form" och anses vara korrekt, men presenteras utan någon som helst uttrycklig eller underförstådd garanti, förutom vad som anges i Taniums villkor för försäljning till kunder. Såvida inget annat anges, tar Tanium inget som helst ansvar och Tanium eller dess leverantörer ska under inga omständigheter hållas ansvariga för indirekta, särskilda, följdskador eller oförutsedda skador, inklusive, utan begränsning, förlorade vinster eller förlust av data som uppstår genom användning eller oförmåga att använda detta dokument, även om Tanium Inc. har informerats om möjligheten till sådana skador.

Eventuella IP-adresser som används i detta dokument är inte avsedda att vara faktiska adresser. Alla exempel, kommandovisningsdiagram, nätverkstopologidiagram och andra figurer som ingår i detta dokument visas endast i illustrativt syfte. All användning av faktiska IP-adresser i illustrativt innehåll är oavsiktlig och tillfällig.

Besök <https://docs.tanium.com> för den senaste produktdokumentationen för Tanium.

Denna dokumentation kan ge åtkomst till eller information om innehåll, produkter (inklusive maskinvara och programvara) och tjänster som tillhandahålls av tredje part ("Tredjepartsartiklar"). Med avseende på sådana Tredjepartsartiklar åtar sig Tanium Inc. eller dess dotterbolag (i) inget ansvar för sådana artiklar och friskriver sig uttryckligen från alla garantier och allt ansvar av varje slag med anknytning till sådana Tredjepartsartiklar och (ii) inget ansvarig för någon förlust, några kostnader eller skador som uppstår på grund av din åtkomst till eller användning av sådana Tredjepartsartiklar, såvida inte annat uttryckligen anges i ett tillämpligt avtal mellan dig och Tanium.

Vidare kräver eller överväger denna dokumentation inte användning av eller kombination med Tanium-produkter med några specifika Tredjepartsartiklar och varken Tanium eller dess dotterbolag har något ansvar för intrång i immateriella rättigheter som orsakas av en sådan kombination. Du är ensidigt ansvarig för att fastställa att en kombination av Tredjepartsartiklar och Tanium-produkter är lämplig och inte orsakar intrång i någon tredje parts immateriella rättigheter.

Tanium åtar sig att följa de strängaste tillgänglighetskraven för att en mer intuitiv interaktion med Tanium-programvaran och ett snabbare resultat. För att säkerställa hög tillgänglighet uppfyller Tanium amerikanska federala bestämmelser - särskilt avsnitt 508 i Rehabilitation Act från 1998. Vi har genomfört tredjepartsutvärderingar av tillgänglighet under produktutvecklingen under många år, och senast slutfördes en omfattande revision mot WCAG 2.1/VPAT 2.3-standarderna för alla större produktmoduler i september 2019. Tanium kan tillgängliggöra alla VPAT-rapporter modul för modul i en större lösningsplaneringsprocess för alla kunder eller prospekt.

Eftersom nya produkter och funktioner utvecklas ständigt genomför Tanium tester för att identifiera potentiella brister i enlighet med riktlinjer för tillgänglighet. Tanium åtar sig att efter bästa förmåga snabbt åtgärda eventuella brister som låter sig åtgärdas med hänsyn till problemens allvarighet och ändringarnas omfattning. Dessa mål tas med i beräkningen i det löpande leveransschemat för funktioner och releaser med våra befintliga resurser.

Tanium välkomnar kundernas åsikter om att göra lösningar tillgängliga baserat på köpta Tanium-moduler och krav på hjälpteknik. Tillgänglighetskraven är viktiga för Tanium-kundgruppen och vi åtar oss att prioritera dessa ansträngningar för efterlevnad som en del av vår övergripande produktplan. Tanium tillämpar öppenhet kring våra framsteg och milstolpar och välkomnar alla ytterligare frågor eller diskussioner kring detta arbete. Kontakta din säljrepresentant, skicka e-post till Tanium Support på [support@tanium.com](mailto:support@tanium.com) eller till [accessibility@tanium.com](mailto:accessibility@tanium.com) för att ställa fler frågor.

Tanium är ett varumärke som tillhör Tanium, Inc. i USA och andra länder. De varumärken från tredje part som nämns tillhör respektive ägare.

© 2021 Tanium Inc. Med ensamrätt.

# Innehållsförteckning

---

|                                                             |           |
|-------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>Om denna dokumentation</b>                               | <b>8</b>  |
| <b>Översikt över IT Service Center</b>                      | <b>9</b>  |
| Hantera ärenden och vidta åtgärder                          | 9         |
| Hantera resursdata i realtid i CMDB                         | 9         |
| Konfigurationsobjekt                                        | 9         |
| Konfigurationsobjektklasser                                 | 10        |
| Tanium as a Service                                         | 10        |
| Översikt över Work.com                                      | 10        |
| Om Employee Workspace                                       | 10        |
| Mer information                                             | 10        |
| Om Employee Concierge                                       | 10        |
| Mer information                                             | 10        |
| Språk som stöds                                             | 11        |
| <b>Lyckas med IT Service Center</b>                         | <b>12</b> |
| Steg 1: Uppnå hög effektivitet i organisationen             | 12        |
| Steg 2: Konfigurera Tanium som tjänsteidentitetsleverantör  | 12        |
| Steg 3: Konfigurera TaaS-plattformsinställningar            | 13        |
| Steg 4: Konfigurera klientsäkerhetsundantag                 | 13        |
| Steg 5: Distribuera Tanium Client                           | 13        |
| Steg 6: Konfigurera användargrupp i Tanium                  | 13        |
| Steg 7: Installera IT Service Center                        | 13        |
| Steg 8: Anslut IT Service Center till Tanium as a Service   | 13        |
| Steg 9: Konfigurera användare och behörigheter i Salesforce | 13        |
| Steg 10: Uppdatera Salesforce-konfigurationer               | 14        |
| Steg 11: Administrera IT Service Center                     | 14        |
| <b>Konfigurera Tanium för IT Service Center</b>             | <b>15</b> |
| Förutsättningar                                             | 15        |

---

|                                                                                    |           |
|------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| Konfigurera SAML-identitetsleverantör för Tanium som en tjänst .....               | 15        |
| Mer information .....                                                              | 15        |
| Konfigurera plattformsinställningar i TaaS .....                                   | 15        |
| Konfigurera klientsäkerhetsundantag .....                                          | 16        |
| Distribuera Tanium Client .....                                                    | 16        |
| Mer information .....                                                              | 17        |
| Konfigurera IT Service Center-användargrupp .....                                  | 17        |
| Mer information .....                                                              | 17        |
| Konfigurera Tanium-behörigheter .....                                              | 17        |
| Konfigurera utveckling- och kvalitetssäkringsinstanser för IT Service Center ..... | 18        |
| <b>Installera IT Service Center .....</b>                                          | <b>19</b> |
| Utgåvor som krävs .....                                                            | 19        |
| Användarbehörigheter .....                                                         | 19        |
| Innan du börjar .....                                                              | 19        |
| Ingår i IT Service Center-paketet .....                                            | 20        |
| Verifiera installation och automatisk konfiguration av IT Service Center .....     | 21        |
| <b>Uppgradera IT Service Center .....</b>                                          | <b>24</b> |
| Innan du börjar .....                                                              | 24        |
| Installera IT Service Center .....                                                 | 24        |
| Uppgradera Tanium som en tjänst (TaaS) .....                                       | 24        |
| Uppdatera konfigurationer 1.6 till 1.17 .....                                      | 24        |
| Uppdatera sidlayouten för incidentförfrågningsärenden .....                        | 24        |
| Uppdatera sidlayouten för ändringsärenden .....                                    | 25        |
| Uppdatera sidlayouten för problemärenden .....                                     | 25        |
| Avaktivera valideringsregeln Status_Closed .....                                   | 25        |
| Uppdatera status för ändringsärenden .....                                         | 26        |
| Granska och tilldela användarbehörigheter .....                                    | 26        |
| <b>Anslut till Tanium as a Service .....</b>                                       | <b>27</b> |
| Lägg till TaaS som en fjärrplats .....                                             | 27        |
| Anslut till TaaS från Salesforce .....                                             | 27        |

---

---

|                                                                                              |           |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| Verifiera tjänstens användare .....                                                          | 27        |
| Verifiera nuvarande användare .....                                                          | 27        |
| Konfigurera Tanium-datasynkronisering .....                                                  | 28        |
| Konfigurera CMDB-datasynkronisering .....                                                    | 28        |
| <b>Konfigurera Salesforce för IT Service Center .....</b>                                    | <b>30</b> |
| Tilldela tillstånd för IT Service Center .....                                               | 30        |
| Möt IT Service Center-personer .....                                                         | 30        |
| Lägg till IT Service Center-användare .....                                                  | 30        |
| Uppdatera förvalda profiler .....                                                            | 31        |
| Uppdatera behörighetsuppsättningar .....                                                     | 31        |
| Skapa och tilldela användarbehörigheter i Salesforce .....                                   | 31        |
| Behörighetsuppsättningar för IT Service Center .....                                         | 35        |
| IT Service Center-grupper med behörighetsuppsättningar .....                                 | 36        |
| IT Service Center-användare .....                                                            | 37        |
| Administratör för IT Service Center .....                                                    | 37        |
| Konfigurationsansvarig för IT Service Center .....                                           | 37        |
| Uppdatera Salesforce-konfigurationer .....                                                   | 37        |
| Tilldelar posttyper till sidor i ärendets Lightning Record .....                             | 37        |
| Redigera sidor med ärendets Lightning-poster för att lägga till anpassade CI-detalyer .....  | 38        |
| Lägg till snabbåtgärder på ärendesidor för att skapa kunskap om kända fel och tjänster ..... | 39        |
| Lägg till knappar på ärendesidor för att skapa kunskap om kända fel och tjänster .....       | 39        |
| Anpassa sidlayouter för resurser .....                                                       | 40        |
| Ta bort knappar från sidlayouten för resurser .....                                          | 40        |
| Lägg till knappen för nytt konfigurationsobjekt på sidan med listvyn över resurser .....     | 40        |
| Lägg till knappen för nytt konfigurationsobjekt i söklayouten för resurser .....             | 40        |
| Skapa incidentbiljettkategori för Employee Concierge .....                                   | 40        |
| Lägg till plocklistvärden för biljettkategori .....                                          | 40        |
| Lägg till en snabb åtgärd i objektet Kontakt .....                                           | 41        |
| Lägg till den anpassade metadatatypen för incidentbiljettkategorin .....                     | 41        |
| Konfigurera e-post för automatiskt skapande av ärende .....                                  | 42        |

---

---

|                                                                                |           |
|--------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| Konfigurera anpassad Apex-klass .....                                          | 42        |
| Skapa en e-posttjänst .....                                                    | 42        |
| Ställ in e-postadress .....                                                    | 42        |
| Mer information .....                                                          | 42        |
| Skapa publiceringsarbetsflöden för kunskap om kända fel och tjänster .....     | 43        |
| (Valfritt) Anpassa milstolpar, köer, tilldelningsregler och godkännanden ..... | 43        |
| <b>Administrera IT Service Center .....</b>                                    | <b>44</b> |
| Visa och anpassa IT Agent-instrumentpanel .....                                | 44        |
| Visa IT Agent-instrumentpanel .....                                            | 44        |
| Anpassa IT Agent-instrumentpanel .....                                         | 44        |
| Uppdatera inställningar för ändringshantering .....                            | 44        |
| Användarbehörigheter .....                                                     | 45        |
| Anpassa ändringskalendern .....                                                | 45        |
| Anpassa riskpoäng .....                                                        | 45        |
| Hantera CMDB-konfigurationsobjekt .....                                        | 47        |
| Användarbehörigheter .....                                                     | 47        |
| Visa konfigurationsobjekt .....                                                | 47        |
| Visa konfigurationsobjektklasser .....                                         | 47        |
| Skapa anpassade konfigurationsobjekt .....                                     | 47        |
| (Valfritt) Ändra ärendemallar .....                                            | 48        |
| Anpassa standardmallar .....                                                   | 48        |
| Skapa anpassade ärendemallar .....                                             | 48        |
| Ställa in förvalda mallar .....                                                | 49        |
| (Valfritt) Konfigurera kopplingar .....                                        | 49        |
| Automatisera IT Service Center med flöden .....                                | 49        |
| Standardflöden .....                                                           | 49        |
| Flödesåtgärder .....                                                           | 50        |
| Skapa ett IT Service Center-flöde .....                                        | 51        |
| Mer information .....                                                          | 51        |
| Visa loggmeddelanden .....                                                     | 51        |

---

---

|                                       |           |
|---------------------------------------|-----------|
| Konfigurera loggning .....            | 51        |
| Visa ärendets aktiviteter .....       | 51        |
| Visa logginspelningar .....           | 51        |
| Exempel .....                         | 52        |
| <b>Referens: Ärendelayouter .....</b> | <b>53</b> |
| Incident .....                        | 53        |
| Större incident .....                 | 54        |
| Ändra .....                           | 55        |
| Problem .....                         | 56        |

# Om denna dokumentation

Detta dokument är för version 1.17.0.

Information om hämtning av alla versioner av administrationshandboken och användarhandboken för IT Service Center finns under [IT Service Center-dokumentation](#).



# Översikt över IT Service Center

Med IT Service Center kan du effektivisera IT-support genom att konsolidera IT-biljetter och uppgifter till en enda plats.

|                                                                 |
|-----------------------------------------------------------------|
| Tillgänglig i: Lightning Experience                             |
| Tillgänglig i: <b>Enterprise-</b> och <b>Unlimited-</b> utgåvor |
| IT Service Center är tillgängligt som en tilläggslicens.        |

## Hantera ärenden och vidta åtgärder

IT-agenter kan lösa supportärenden snabbare genom att implementera vanliga åtgärder utan att lämna IT Service Center. Dessa åtgärder omfattar:

- Granska prestationshändelser
- Avslutande av processer
- Starta eller stoppa systemtjänster
- Starta om datorn
- Installera, uppdatera eller ta bort programvara

Om en användare till exempel öppnar ett supportärende som kräver en programvaruuppdatering kan IT-agenten distribuera uppdateringen till användarens resurs med några klick direkt från IT Service Center. De kan också skapa en distribution som överför samma programvaruuppdatering till andra resurser, vilket minskar risken för att dubletter öppnas av andra användare för samma problem.

## Hantera resursdata i realtid i CMDB

Använd integreringen med Configuration Management Database (CMDB) från Tanium med IT Service Center för att hantera och lagra konfigurationsobjekt eller komponenter relaterade till IT-tjänster i realtid. Konfigurationsobjekt (CI) är komponenter som måste hanteras för att leverera en IT-tjänst. Genom att definiera en central informationskälla för CI kan IT-agenter och konfigurationsansvariga förbättra tjänstehantering, minska den tid som spenderas på ändringshantering och förbättra granskning, säkerhet och efterlevnad.

### Konfigurationsobjekt

Ett konfigurationsobjekt är kopplat till en resurs, styrs av IT och används för en IT-tjänst.

Ett konfigurationsobjekt kan vara ett hanterat Tanium-CI eller ett anpassat Tanium-CI. Ett hanterat Tanium-CI är en resurs som har Tanium Client installerat. Informationen om hanterade Tanium-CI kommer från CMDB-tjänsten i Tanium. Du kan skapa anpassade Tanium-CI i Salesforce för ytterligare CI som inte fanns i Tanium och dessa synkroniseras regelbundet med CMDB.

## Konfigurationsobjektklasser

En konfigurationsobjektklass är en fördefinierad kategorisering av ett konfigurationsobjekt som kommer från Tanium, t.ex. en enhetstyp (bärbar dator, server).

## Tanium as a Service

Möjligheten att vidta åtgärder på slutanvändares datorer aktiveras genom en anslutning från IT Service Center med Tanium as a Service (TaaS).

Tanium-plattformen ger synlighet och kontroll över slutpunkterna. I Tanium är en slutpunkt en dator eller server på vilken du kan installera och köra Tanium Client-tjänsten. Som svar på din begäran kan Tanium inom några sekunder upptäcka och rapportera både statiska och dynamiska realtidsdata som rör slutpunkten. Förutom att data som erhålls om slutpunkterna kan åtgärder implementeras för att hantera och skydda miljön.

Åtgärderna i IT Service Center drivs av API-anrop till TaaS, som innefattar modulerna Tanium™ Discover, Tanium™ Deploy och Tanium™ Performance. Utvalda data om Tanium-slutpunkter lagras som resursobjekt i Salesforce. För att se information om Tanium-hanterade slutpunkter i Salesforce kan de visas som resurser.

## Översikt över Work.com

IT Service Center är en del av Work.com-paketet med lösningar. Work.com är den kompletta plattformen för medarbetarupplevelser vid arbete på valfria platser. Work.com bygger på Salesforce-plattformen och ger medarbetare möjlighet att lyckas oavsett var de arbetar.

När du köper IT Service Center får du Employee Workspace och Employee Concierge med på köpet. Dessa produkter ger medarbetare möjlighet att öppna ärenden som skickas till agenter i IT Service Center.

### Om Employee Workspace

Med Employee Workspace ger du dina medarbetare en integrerad upplevelse och möjliggör medarbetarnas produktivitet och samarbete. Employee Workspace är en central hubb för verktyg och resurser som dina medarbetare behöver för att kunna arbeta var som helst.

MER INFORMATION

[Work.com Docs: Employee Workspace](#)

### Om Employee Concierge

Employee Concierge är ett tillägg till Employee Workspace som omfattar en sökningsbar kunskapsbas och ett ärendehanteringssystem, så att medarbetare kan hitta lösningar och få support när de behöver det.

MER INFORMATION

[Work.com Docs: Employee Concierge](#)

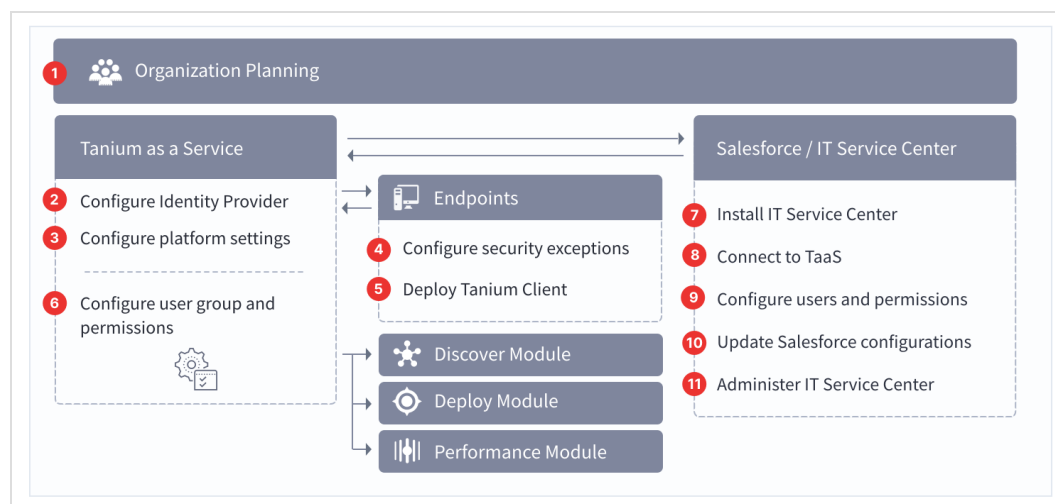
## Språk som stöds

Användargränssnittet för IT Service Center är översatt till följande språk:

- Kinesiska - förenklad: zh\_CN
- Kinesiska - traditionell: zh\_TW
- Nederländska: nl
- Franska: fr
- Tyska: de
- Italienska: it
- Japanska: ja
- Koreanska: ko
- Portugisiska (Brasilien): pt\_BR
- Spanska: es

# Lyckas med IT Service Center

Följ dessa bästa metoder för att uppnå maximalt värde och framgångar med IT Service Center. Dessa steg är i linje med följande viktiga benchmarkmått: Tid i genomsnitt för lösning (MTTR), SLA-efterlevnadsgrad, Ärenden som har lösts automatiskt och Åtgärder vidtagna från ärenden.



## Steg 1: Uppnå hög effektivitet i organisationen

Genomför de viktigaste stegen för organisationsstyrning för att maximera värdet med IT Service Center. Mer information om varje uppgift finns i [Användarhandboken för IT Service Center](#).

☐ Utveckla en särskilt avsedd process för ändringshantering.

☐ Definiera tydliga roller och ansvarsområden i ett RACI-diagram.

☐ Validera tvärfunktionell anpassning av organisationen.

☐ Spåra operativa mätvärden.

## Steg 2: Konfigurera Tanium som tjänsteidentitetsleverantör

☐ Välj och konfigurera en identitetsleverantör som följer SAML 2.0 för Tanium as a Service (TaaS). Se [Konfigurera SAML-identitetsleverantör för Tanium som en tjänst på sidan 15](#).

## Steg 3: Konfigurera TaaS-plattformsinställningar

- ☐ Konfigurera plattformsinställningar. Se [Konfigurera plattformsinställningar i TaaS på sidan 15](#).

## Steg 4: Konfigurera klientsäkerhetsundantag

- ☐ Konfigurera klientsäkerhetsundantag. Se [Konfigurera klientsäkerhetsundantag på sidan 16](#).

## Steg 5: Distribuera Tanium Client

- ☐ Installera Tanium Client på alla datorer som du vill hantera med IT Service Center. Se [Distribuera Tanium Client på sidan 16](#).

## Steg 6: Konfigurera användargrupp i Tanium

- ☐ Konfigurera en användargrupp i TaaS för ITSC-agentanvändare av IT Service Center. Se [Konfigurera IT Service Center-användargrupp på sidan 17](#).

## Steg 7: Installera IT Service Center

- ☐ Använd installationsprogrammet för Work.com för att installera och automatiskt slutföra vissa konfigurationer för det hanterade IT Service Center-paketet. Se [Installera IT Service Center på sidan 19](#). Om du uppgraderar från en tidigare version krävs ytterligare manuella steg för att uppdatera sidlayouter. Se [Uppgradera IT Service Center på sidan 24](#).

## Steg 8: Anslut IT Service Center till Tanium as a Service

- ☐ I IT Service Center ansluter du till Tanium as a Service (TaaS) för att hämta information och använda slutanvändarenheterna hos din IT Service Center-organisation. Se [Anslut till Tanium as a Service på sidan 27](#).

## Steg 9: Konfigurera användare och behörigheter i Salesforce

- ☐ Hantera IT Service Center-konfigurationer, t.ex. instrumentpanelen, ändringsinställningar och CMDB-objekt. Se [Tilldela tillstånd för IT Service Center på sidan 30](#).

## Steg 10: Uppdatera Salesforce-konfigurationer

☐ Uppdatera sidlayouter och Lightning-postsidor för att stödja IT Service Center-funktioner. Se [Uppdatera Salesforce-konfigurationer på sidan 37](#).

☐ Skapa publiceringsarbetsflöden för kunskap om kända fel och tjänster. Se [Skapa publiceringsarbetsflöden för kunskap om kända fel och tjänster på sidan 43](#).

## Steg 11: Administrera IT Service Center

☐ Spåra IT Service Center-mätvärden på instrumentpanelen. Se [Visa och anpassa IT Agent-instrumentpanel på sidan 44](#).

☐ Uppdatera inställningar för ändringshantering, vilket omfattar kalenderinställningar och beräkningar av riskpoäng. Se [Uppdatera inställningar för ändringshantering på sidan 44](#).

☐ Lägg till konfigurationsobjekt. Som standard importeras konfigurationsobjekt från CMDB-tjänsten som drivs i TaaS, men du kan lägga till andra konfigurationsobjekt som synkroniseras mellan Salesforce och CMDB. Se [Hantera CMDB-konfigurationsobjekt på sidan 47](#).

# Konfigurera Tanium för IT Service Center

Uppgifter om ditt administratörskonto för Tanium as a Service (TaaS) finns i ett välkomstmeddelande. För att börja använda IT Service Center behöver du konfigurera en identitetsleverantör för TaaS-instansen, tilldela användarbehörigheter till IT-agenter och installera Tanium Client på de datorer som ska hanteras.

## Förutsättningar

- TaaS URL och inloggningsinformation som du fick när du köpte IT Service Center
- Salesforce-organisations-URL
- Lista med e-postadresser för IT-agentanvändare (krävs för integrering med IT Service Center)

## Konfigurera SAML-identitetsleverantör för Tanium som en tjänst

Du måste konfigurera en identitetsleverantör som uppfyller SAML 2.0 i din TaaS-instans:

- [General](#)
- [OneLogin](#)
- [Auth0](#)
- [Configuring Azure AD for TaaS](#)
- [Configuring Okta for TaaS](#)
- [Configuring AD FS for TaaS](#)
- [Configuring Oracle Identity Cloud Service for TaaS](#)
- [Configuring PingFederate for TaaS](#)
- [Configuring Google Cloud Identity for TaaS](#)
- [Configuring Salesforce for TaaS](#)

Mer information

[Driftsättningsguide för Tanium as a Service: Komma igång](#)

## Konfigurera plattformsinställningar i TaaS

Aktivera anslutningar från Tanium till din Salesforce-instans.

1. Från TaaS-instansen (inloggad som administratör) klickar du på **Administration > Plattformsinställningar**.
2. För **Betrodda Auth-ursprung** ska du ange organisationsadressens Salesforce ITSC URL (t.ex. `https://yoursite.lightning.force.com`). Om du har flera miljöer kan du använda en lista med kommaåtskilda URL:er.
3. Klicka på **Spara**.

## Konfigurera klientsäkerhetsundantag

- Konfigurera brandväggspolicyer för att öppna port **17472** och **17486** för Tanium-trafik, med TCP-baserade regler snarare än programidentitetsbaserade regler.
- Konfigurera öppen kommunikation via port **17472** och **17486** på alla slutpunkter, så att de kan kommunicera med varandra i stället för TaaS.
- Konfigurera undantag med all säkerhetsprogramvara, t.ex. antivirusverktyg, på slutpunkter för att förhindra att verktyget skannar Tanium-processen och stör Tanium Client-aktiviteter.

## Distribuera Tanium Client

För aktivering av TaaS-instansens kommunikation med slutpunkterna installeras Tanium Client på de Windows-, Mac- eller Linux-system som ska hanteras.

Även om du kan slutföra detta steg senare i konfigurationsprocessen kommer fel att visas i TaaS-instansen och inga resurser att visas i IT Service Center om du går vidare med konfigurationsstegen utan att någon Tanium Client är installerad.

För att komma igång med installation och driftsättning av Tanium Client, se Tanium-dokumentationen. Du kan använda ett valfritt verktyg för programvarudistribution för att distribuera Tanium Client, inklusive Tanium.

Om du redan har ett verktyg som du använder för programvarudistribution bör du använda det verktyget för din inledande distribution av Tanium Client.

När Tanium Client har installerats på dina resurser och det har rapporterats till din TaaS-instans kan du börja se resursinformation, hantera prestanda och distribuera programvara till slutpunkterna från IT Service Center.

När du har distribuerat några Tanium-klienter kan du använda Tanium Discover för att söka efter enheter som inte hanteras och fastställa om det finns ytterligare slutpunkter i miljön som också behöver Tanium Client installerad. Ytterligare information finns i

Du kan förbättra upptäckt genom att distribuera Tanium Client till några slutpunkter innan du går vidare med konfigurationen.



## Mer information

[Användarhandbok för Tanium Client Management: Hämtar Tanium Client](#)

[Användarhandbok för Tanium Discover](#)

# Konfigurera IT Service Center-användargrupp

Konfigurera en användargrupp i Tanium för ITSC-agentanvändare av IT Service Center. Mer information om hur du skapar användargrupper och tilldelar användare finns i Tanium-dokumentationen.

Du måste ge åtkomst till den användare som anges som primärt användarnamn för Tanium-administratören i ditt välkomstmeddelande från Tanium. Den primära Tanium-administratören är den enda användare som skapas under etableringsprocessen. Du kan skapa fler användare i Tanium via denna användare eller andra delegerade användare.

1. Skapa en användargrupp för `ITSC-agenter` i din TaaS-instans.
2. Tilldela följande roller till användargruppen:
  1. API Gateway-användare
  2. Distributionsoperatör
  3. Upptäcktsoperatör
  4. Interact Power-användare
  5. Prestationsoperatör
3. Tilldela användare till användargruppen `ITSC-agenter`. En användares e-postadress måste vara samma som användarens e-postadress i IT Service Center. Spara ändringarna.

## Mer information

[Användarhandbok för Tanium-konsolen: Hantera användargrupper](#)

# Konfigurera Tanium-behörigheter

Du kan konfigurera behörigheter i Tanium så att endast vissa användare har åtkomst till datorgrupper, moduler osv. Om en användare exempelvis försöker distribuera programvara till en dator som är i en datorgrupp som de inte har åtkomst till, misslyckas distributionsjobbet.

Ytterligare information om Tanium-behörigheter finns i [användarhandboken för Tanium Console: RBAC-översikt](#).

# Konfigurera utveckling- och kvalitetssäkringsinstanser för IT Service Center

Du kan konfigurera flera Salesforce-miljöer för användning för utveckling och kvalitetssäkring (QA) och som ansluter till en enda TaaS-instans. Om du konfigurerar flera Salesforce-miljöer:

- Använd datorgrupper i Tanium för att identifiera slutpunkter som endast finns i utvecklings- och QA-miljöer. Mer information finns i [användarhandboken för Tanium Console: Hantera användargrupper](#).
- Använd rollbaserad åtkomstkontroll (RBAC) i Tanium för att konfigurera användarkonton som endast kan utföra åtgärder på de slutpunkter du tilldelade till utvecklings- och QA-miljöer.
- Använd olika administratörskonton för varje Salesforce-organisation för att undvika missförstånd.
- Testa i utvecklings- och QA-organisationerna för att bekräfta förväntade funktioner före överflyttning till produktion.

# Installera IT Service Center

Använd installationsprogrammet för Work.com för att installera och automatiskt slutföra vissa konfigurationer för det hanterade IT- Service Center-paketet. Följ sedan anvisningarna för att fylla i de manuella inställningsstegen efter installation.

## Utgåvor som krävs

|                                                                 |
|-----------------------------------------------------------------|
| Tillgänglig i: Lightning Experience                             |
| Tillgänglig i: <b>Enterprise-</b> och <b>Unlimited-</b> utgåvor |
| IT Service Center är tillgängligt som en tilläggslicens.        |

## Användarbehörigheter

| Användarbehörigheter som krävs  |                     |
|---------------------------------|---------------------|
| Konfigurera installerade paket: | Anpassa applikation |

## Innan du börjar

- Innan du installerar IT Service Center, logga in på din Salesforce-adress med administratörsinloggningsuppgifter som angavs i ditt välkomstmeddelande.
- Apparna Employee Workspace och Employee Concierge måste installeras för din Work.com-organisation. Ytterligare information finns i [Salesforce Help: Konfigurera Employee Workspace](#) och [Salesforce Help: Förbereda för och installera Employee Concierge](#).
- Konfigurera en tillståndslista. Om det finns några IP-adressbegränsningar i din organisation eller profil kan du behöva redigera dina inställningar innan du installerar detta paket. Bekräfta att Salesforce-installatörens IP-adresser inte ligger inom några begränsade intervall, eller lägg till dem i en tillståndslista:

- 18.214.2.206
- 3.89.46.237
- 52.201.65.75
- 52.2.53.142

Du kan ta bort dessa IP-adresser från din tillåtna lista när installationen är klar.

- Kör kontrollen före installationen för att bekräfta att alla förutsättningar är installerade innan du fortsätter. Om kontrollen valideras kan du fortsätta med installationen.

## Ingår i IT Service Center-paketet

Det konto som används för att distribuera IT Service Center-paketet kommer att vara den administratör som är kopplad till fälten för skapat/modifierat av i Salesforce-gränssnittet.

1. Gå till denna URL i din webbläsare: <https://install.work.com/products/itsc>

Du måste ha en tilläggslicens för IT Service Center som ska installeras i din organisation.

Servicealternativet Salesforce-installatör används endast för installation och första konfiguration av IT Service Center-paketet.

2. Klicka på panelen **IT Service Center**.
3. Klicka på **Installera och konfigurera IT Service Center**. Om du redan har installerat IT Service Center kan du också se alternativet **Konfigurera IT Service Center**.
4. Klicka på **Logga in för att starta valideringen före installationen**.
5. Välj din org-typ. Ange ditt användarnamn och lösenord för Salesforce.
6. Klicka på **Tillåt** för att köra valideringen före installation.
7. I rutan Ansluten till Salesforce bekräftar du att du är inloggad på rätt org. *Om valideringen före installation misslyckas, använd felmeddelandena i installationsprogrammet för att felsöka och slutföra kraven före installation i din organisation. När du är klar, gå tillbaka till installations-URL:en och försök igen.*

8. Granska listan med anpassningar som installationsprogrammet gör i din organisation.

Rensa inte de rekommenderade inställningarna för tillvalsobjekt.

| Steps                                                                          | Type                                                                                              |          |
|--------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|
| Enable Omni-Channel                                                            | Other                                                                                             | Required |
| Enable Entitlements for Case Milestones                                        | Other                                                                                             | Required |
| Enable Creation of List Settings                                               | Other                                                                                             | Required |
| Enable Translation Workbench                                                   | Other                                                                                             | Required |
| Add Case Status Picklist Values                                                | Other                                                                                             | Required |
| Add Case Origin Picklist Values                                                | Other                                                                                             | Required |
| Add Asset Status Picklist Values                                               | Other                                                                                             | Required |
| Install IT Service Center Managed Package                                      |  Managed Package | Required |
| Create IT Service Center Knowledge extensions                                  | Other                                                                                             | Required |
| Create IT Service Center Permission Sets and Permission Set Groups             | Other                                                                                             | Required |
| Deploy Case Layouts                                                            | Other                                                                                             | Required |
| Enable Path Assistant for Case                                                 | Other                                                                                             | Required |
| Deploy Case Management Queues and Change Approval Board (CAB) Approval Process | Other                                                                                             | Required |
| Grant access to IT Service Center Reports and Dashboards                       | Other                                                                                             | Optional |
| Run Migration Job                                                              | Other                                                                                             | Required |
| Add Case Template Type Picklist Values                                         | Other                                                                                             | Required |

9. Klicka på **Installera**. Klicka på **Bekräfta** för att godkänna användarvillkoren. Under installationen tilldelas din användare behörigheten IT Service Center App-administratör som behövs för att konfigurera och hantera organisationen.

10. Klicka på "Visa organisation" för att gå tillbaka till din Salesforce-instans när installationen är klar.

11. Verifiera installationen genom att söka efter **IT Service Center** i appstartprogrammet.

12. Om du ser varningen: *Aktuell användarautentiseringstoken saknas* kan du ignorera varningen och lösa den när du konfigurerar anslutningen till TaaS.

Följ anvisningarna i avsnitten i Salesforce-hjälpen för att slutföra konfigurationen efter installationen.

Installationstjänsten i Salesforce finns på engelska, japanska, franska, tyska, spanska och nederländska.

## Verifiera installation och automatisk konfiguration av IT Service Center

Se vad som är anpassat i din organisation när du installerar IT Service Center-paketen. Gå till **Inställningar** i din Salesforce organisation för att verifiera dessa konfigurationsobjekt.

| Namn på installationssteg                                                               | Vad det gör och verifikationssteg                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Aktivera Omnichannel                                                                    | Aktiverar Omni-kanalinställningar för att aktivera dirigering av arbetsobjekt till agenter baserat på deras kompetens. Gå till <b>Inställningar</b> för att verifiera att <b>Omnichannel-inställningarna</b> är aktiverade.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Aktiverar berättiganden för ärendens milstolpar                                         | Gör att kunder kan ställa in SLA:er för ärendens milstolpar, till exempel hur lång tid det tar att initialt svara på eller lösa ett ärende.<br><br>Gå till <b>Inställningar</b> och titta på <b>Milstolpar</b> för att verifiera att milstolpar skapades.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Aktivera upprättande av listinställningar                                               | Aktiverar på upprättande av listinställningar i organisationen. Verifiera genom att gå till <b>Inställningar &gt; Administration &gt; Data &gt; Schemainställningar</b> och se till att <b>Hantera anpassad inställningstyp för listor</b> är aktiverat.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Aktivera Translation Workbench                                                          | Aktiverar Translation Workbench i Salesforce för att aktivera översatt UI-innehåll. Verifiera genom att gå till <b>Inställningar &gt; Användargränssnitt &gt; Translation Workbench &gt; Inställningar för språköversättningar</b> .                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Lägg till värde i plocklista för ärendestatus                                           | Skapar statusvärden för ärenden. Verifiera genom att gå till ärendeobjektet i objekthanteraren, visa <b>Fält &amp; relationer</b> och granska fältet <b>Status</b> .<br><div>Uppdatera inte dessa plocklistvärden.</div>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Lägga till plocklistvärden för ärendeursprung                                           | Lägger till ursprungsalternativ för ärendeobjekt. Verifiera genom att gå till ärendeobjektet i objekthanteraren, visa <b>Fält &amp; relationer</b> och granska fältet <b>Ärendeursprung</b> .                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Lägga till plocklistvärden för resursstatus                                             | Lägger till statusalternativ för resursobjekt. Verifiera genom att gå till ärendeobjektet i objekthanteraren, visa <b>Fält &amp; relationer</b> och granska fältet <b>Status</b> .                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Installera hanterat IT Service Center-paket                                             | Installerar i IT Service Center-paketet.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Skapa IT Service Center-kunskapstillägg                                                 | Distribuerar kända kunskapsposttyper för fel och tjänster och distribuerar behörighetsuppsättningen för <b>IT Service Center-kunskap</b> .                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Skapa behörighetsuppsättningar för IT Service Center och behörighetsuppsättningsgrupper | Skapar behörighetsuppsättningar och lägger sedan till dem i behörighetsuppsättningsgrupper för IT Service Center. Om du vill använda dessa behörigheter måste du manuellt tilldela användare till behörighetsgrupperna. En förteckning över grupper med behörighetsuppsättningar och behörighetsuppsättningar finns i <a href="#">Tildela tillstånd för IT Service Center på sidan 30</a> .<br><br>Verifiera att behörigheter och grupper med behörighetsuppsättningar har skapats genom att gå till <b>Inställningar</b> och granska <b>Behörighetsuppsättningar</b> och <b>Grupper med behörighetsuppsättningar</b> . |
| Distribuera ärendelayouter                                                              | Tilldelar kompakta layouter för ärenden och resurser och postlayouter för standardanvändar- och administrationsprofiler.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |

| Namn på installationssteg                                                                         | Vad det gör och verifikationssteg                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Aktivera Path Assistant för ärenden                                                               | Skapar sökvägar för ärendeposttyperna ändring, incident, problem och förfrågan. Verifiera genom att öppna <b>Sökvägsinställningar</b> i <b>Inställningar</b> och bekräfta att ärendeposter skapas för ärendestatusändring, ärendestatusincident, större ärendestatusincident, ärendestatusproblem och ärendestatusbegäran.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Implementera processen för godkännande av ärendehanteringsköer och ändringsgodkännandenämnd (CAB) | <ul style="list-style-type: none"> <li>Skapar följande köer för att prioritera, distribuera och tilldela poster till team som delar arbetslast för ändringsgodkännanden (CAB) och ärendehantering. Du måste tilldela användare eller grupper till varje kö: <ul style="list-style-type: none"> <li>ITSC - Ärendehantering - standard</li> <li>ITSC - Ärendehantering - eskalering</li> <li>ITSC - Ärendehantering - CAB</li> </ul> </li> <li>Skapar processen <b>ITSC - Ändringsgodkännande</b>, som definierar verksamhetsprocesserna kring godkännande av ändringsärendetyper.</li> </ul> <p>Verifiera att köer har skapats genom att öppna Köer i <b>Inställningar</b> och bekräfta att köerna har skapats.</p> |
| (Valfritt) Bevilja åtkomst till IT Service Center-rapporter och kontrollpaneler                   | <p>Skapar IT-agentens standardkontrollpanel som innehåller följande rapporter:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ITSC - Ärendestatus för de senaste 7 dagarna</li> <li>ITSC - Ärenden efter status och eskalering</li> <li>ITSC - Ärenden skapade per dag (30 dagar)</li> <li>ITSC - Genomsnittlig tid till lösning</li> <li>ITSC - Öppna ärenden per typ</li> <li>ITSC - Lösningstrend</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Kör migreringsjobb                                                                                | Migrera konfigurationsändringar så att de matchar aktuell IT Service Center-datamodell.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Lägga till plocklistvärden för ärendemallar                                                       | Lägger till plocklistalternativ för ärendemallobjekt. Verifiera genom att gå till <b>Objekthanteraren &gt; Ärendemallobjekt &gt; Fält &amp; relationer</b> . Granska fältet <b>Typ</b> .                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

# Uppgradera IT Service Center

## Innan du börjar

- Verifiera att den administratörsanvändare du använder för att utföra uppgraderingen har tilldelats gruppen med behörighetsuppsättningen **IT Service Center-administratör** tillsammans med funktionslicensen **Kunskapsanvändare**.

## Installera IT Service Center

Installationsprogrammet för Work.com utför även uppgraderingar om du redan har IT Service Center installerat i din organisation. Steget **Kör migreringsjobb** gör uppdateringar av din befintliga organisation så som nödvändigt för uppgraderingen. Mer information om installation finns i [Installera IT Service Center på sidan 19](#).

## Uppgradera Tanium som en tjänst (TaaS)

TaaS är en helt hanterad miljö och därför krävs inga manuella uppgraderingar. Tanium Core-plattformen och produkterna konfigureras och underhålls automatiskt, så att du kan fokusera på att använda Tanium för att hantera slutpunkter.

## Uppdatera konfigurationer 1.6 till 1.17

När du uppgraderar IT Service Center uppdateras sidlayouterna inte automatiskt. Du måste också granska ändringarna i användarbehörigheter och valideringsregler.

Skärmdumpar av sidlayouter för ärenden från denna version finns i avsnittet [Referens: Ärendelayouter på sidan 53](#).

### Uppdatera sidlayouten för incidentförfrågningsärenden

Redigera sidlayouten för incidentförfrågningsärenden så att den omfattar uppdateringar från IT Service Center version 1.17.

1. Från objekthanteraren går du till **Ärende > Sidlayouter för ärenden > ITSC - Layout för incidentförfrågningar**.
2. Ta bort snabbåtgärden **Nytt problem**.
3. Ta bort standardknapparna **Ändra posttyp** och **Visa ärendehierarki**.
4. Gör följande uppdateringar i avsnittet **Ärendeinformation**:
  1. Ersätt fältet **Resurs** med fältet **Primärt konfigurationsobjekt**.
  2. Ta bort fältet **Större incident**.
5. Lägg till följande avsnitt i **Ärendedetaljer**:
  1. Lägg till ett avsnitt **Ärendeprioritering** som innehåller fälten **Inverkan**, **Manuell prioritet**, **Angelägenhet** och **Prioritet**.
6. Lägg till relaterade listor för **Artiklar** och **Bilagor**.



## Uppdatera sidlayouten för ändringsärenden

Redigera sidlayouten för ändringsärenden så att den omfattar uppdateringar från IT Service Center version 1.17.

1. Från objekthanteraren går du till **Ärende > Sidlayouter för ärenden > ITSC - Ändringslayout**.
2. Ta bort standardknapparna **Ändra posttyp** och **Visa ärendehierarki**.
3. Gör följande uppdatering i avsnittet **Ändringsinformation**:
  1. Ställ in fälten **Ämne** och **Beskrivning** på **Obligatoriskt**.
4. Lägg till följande avsnitt i **Ärendedetaljer**:
  1. Lägg till ett avsnitt **Ärendeprioritering** under avsnittet **Riskbedömning** som innehåller fälten **Inverkan**, **Manuell prioritet**, **Angelägenhet** och **Prioritet**.
5. Lägg till relaterade listor för **Artiklar** och **Bilagor**.

## Uppdatera sidlayouten för problemärenden

Redigera sidlayouten för problemärenden så att den omfattar uppdateringar från IT Service Center version 1.17.

1. Från objekthanteraren går du till **Ärende > Sidlayouter för ärenden > ITSC - Problemlayout**.
2. Ta bort snabbåtgärden **Nytt problem**.
3. Ta bort standardknapparna **Ändra posttyp** och **Visa ärendehierarki**.
4. Gör följande uppdateringar i avsnittet **Probleminformation**:
  1. Ersätt fältet **Resurs** med fältet **Primärt konfigurationsobjekt**.
  2. Ställ in fälten **Ämne** och **Beskrivning** på **Obligatoriskt**.
  3. Placera fältet **Kategori** till precis ovanför fältet **Underkategori**.
5. Lägg till följande avsnitt i **Ärendedetaljer**:
  1. Lägg till ett avsnitt **Information om kända fel** som innehåller fältet **Känt fel**.
  2. Lägg till ett avsnitt **Ärendeprioritering** som innehåller fälten **Inverkan**, **Manuell prioritet**, **Angelägenhet** och **Prioritet**.
6. Lägg till relaterade listor för **Artiklar** och **Bilagor**.

## Avaktivera valideringsregeln Status\_Closed

Valideringsregeln **Status\_Closed** används inte längre och om den är aktiv förhindrar den kopplade ärenden från att stängas automatiskt.

1. Gå till **Ärende > Valideringsregler** i objekthanteraren.
2. Redigera valideringsregeln **Status\_Closed** för att ta bort inställningen **Aktiv**.

## Uppdatera status för ändringsärenden

Om du har några ändringsärenden som är i **Nekat** tillstånd ska du uppdatera ärendet för att ställa om det i tillståndet **Avvisat**. Tillståndets namn ändrades i denna utgåva.

## Granska och tilldela användarbehörigheter

IT Service Center 2.17 introducerar identiteterna ändringsansvarig och CMDB-ansvarig. Mer information om behörigheter i IT Service Center finns i [Tilldela tillstånd för IT Service Center på sidan 30](#).

# Anslut till Tanium as a Service

Anslut till Tanium as a Service (TaaS) för att hämta information och använda slutanvändarenheterna hos din IT Service Center-organisation.

## Lägg till TaaS som en fjärrplats

Fjärrplatser är en lista med webbadresser som organisationen kan åberopa från salesforce.com.

1. I inställningar, ange **Fjärr** rutan Snabbsökning och välj sedan **Inställningar för fjärrplats**.
2. Klicka på **Ny fjärrplats**.
3. Ange huvudwebbadressen för din TaaS-instans som fjärrplatsens webbadress. (Exempel: `https://dev.cloud.tanium.com`) Klicka på **Spara**.
4. Lägg till en annan fjärrplats med din TaaS-instans API-URL. (Exempel: `https://dev-api.cloud.tanium.com`) Klicka på **Spara**.

## Anslut till TaaS från Salesforce

Anslut Salesforce till din TaaS-instans så att IT-agenter kan vidta direkta åtgärder på ändpunkter.

1. I **Öppna app** klickar du på **IT Service Center**-appen.
2. Klicka på **Inställningar** i menyn **IT Service Center**.
3. På sidan **Tanium Configuration** anger du din **Tanium-URL**, som är webbadressen för den TaaS-instans som tillhandahålls. Du behöver inte anpassa API-URL:en. Klicka på **Spara**.

## Verifiera tjänstens användare

Thjänsens användare kör bakgrundsprocesser. Detta användarnamn och lösenord för TaaS-användare tillhandahålls när du köper IT Service Center. När du har godkänt tjänsteanvändaren förnyas godkännandet automatiskt.

1. Gå till **Inställningar** på menyn IT Service Center.
2. Klicka på **Initiera verifiering för tjänstanvändare**.
3. Klicka på **Auktorisera** på den sida som visas.
4. Utgångsdatumet under **Verifiera serviceanvändare** har uppdaterats.

## Verifiera nuvarande användare

Varje användare av IT Service Center måste verifiera sitt användarnamn för TaaS för att ha behörighet att visa och använda resurserna i IT Service Center.

Om du inte loggar in under en period på 30 dagar eller mer måste du upprepa dessa steg.

1. Gå till **Inställningar** på menyn IT Service Center.
2. Klicka på **Initiera autentiseringsflöde för aktuell användare**.
3. Klicka på **Auktorisera** på den sida som visas.
4. Utgångsdatumet under **Verifiera nuvarande serviceanvändare** har uppdaterats.

## Konfigurera Tanium-datasynkronisering

Tanium-jobbscheman fastställer hur ofta data ska synkroniseras från Tanium. Active Directory-frågor uppdaterar information om primärt ansvarig för resurser.

Konfigurera jobbscheman och AD-frågor genom att gå till **Inställningar** via IT Service Center-menyn och klicka på **Tanium**. Du kan ändra frekvensen för varje jobb, med en gång var 24:e timme som minsta frekvens.

### Uppdatera resursdata

Uppdatera fält för resursobjektet från senaste tillgängliga data i Tanium.

### Uppdatera aktiva resurser

Uppdatera fält för resurser som är online just nu.

### Synkronisera Tanium-åtgärdsstatus

Uppdatera status för Tanium-åtgärder som har utförts på resurser, t.ex. distribution av programvara eller stopp av en process.

### Uppdatera token för tjänster och aktuell användare

Uppdatera token som används för autentisering av aktuell användare och tjänsteanvändare.

### Primärt ansvar (Active Directory-frågor)

Uppdatera information om primärt ansvarig för resursobjekt. Avaktiverat som standard.

## Konfigurera CMDB-datasynkronisering

Konfigurera jobb som synkroniserar CMDB-data från Tanium. Upptäcktsjobbet synkroniserar CMDB-data som en tjänst inom Tanium. Uppdateringsjobbet läser in CMDB-data i IT Service Center som Salesforce-objekt.

1. Gå till **Inställningar** via menyn IT Service Center. Klicka på **CMDB**.
2. Initiera den interna Tanium-upptäcktsprocessen. Klicka på **Starta upptäckt**.
3. Som standard uppdateras CMDB-data från Tanium till IT Service Center var tolfte timme. Detta jobb importerar CMDB-data från Tanium och raderar alla inaktuella data från Salesforce-objekt. Klicka på **Kör nu** för att köra det omedelbart.

# Konfigurera Salesforce för IT Service Center

Konfigurera anslutning till Tanium TaaS, användare och e-postmeddelanden.

## Tilldela tillstånd för IT Service Center

Behörigheter styr vad användarna ser och gör. Arbetsplatsbehörigheter skapas automatiskt när du installerar IT Service Center-paketet, men du måste manuellt tilldela användarna deras rättigheter.

### Möt IT Service Center-personer

IT Service Center-paketet innehåller behörighetsuppsättningar för personer som vi rekommenderar för Work.com-organisationer.

#### **Administratör för IT Service Center**

IT Service Center-administratörer hanterar IT Service Center-inställningar anslutningen inklusive till Tanium as a Service (TaaS).

#### **IT Agent**

IT-agenter hanterar ärende, visar resurser och anpassade Tanium-CI, kontrollerar prestandahändelser och distribuerar programvara.

#### **Ändringsansvarig**

Ändringsansvariga hanterar ändringskalendern och riskinställningar, skapar regler för ändringshantering och lägger till händelser i ändringskalendern.

#### **CMDB-administratör**

CMDB-administratörer hanterar CMDB-åtgärder, redigerar CMDB-inställningar, kör dataimportjobb och skapar anpassade Tanium-CI.

#### **CMDB-ansvarig**

CMDB-ansvariga skapar anpassade Tanium-CI.

#### **Anställd**

Medarbetare skapar ärenden som IT-agenten löser.

## Lägg till IT Service Center-användare

Som standard har du en enda administratörsanvändare för både din Salesforce-org och Tanium som en tjänst. Om du vill lägga till användare måste du skapa användaren i både Salesforce och Tanium.

**Användar-ID** i Tanium måste matcha **e-post**fältet för användaren i Salesforce. För att skapa användare i Tanium, se [Konfigurera Tanium för IT Service Center på sidan 15](#).

#### UPPDATERA FÖRVALDA PROFILER

Förhindra problem med synkronisering av konfigurationsobjekt med CMDB genom att ta bort åtkomst till resursobjekt från den profil du använder för IT Service Center. Ange vilken profil som ska ändras och tilldela sedan dina IT Service Center-användare den uppdaterade profilen:

- Om du använder Employee Concierge ska du använda IT-agentprofilen som inte har redigeringsåtkomst till resursobjektet.
- Redigera den förvalda profilen och ta bort åtkomst till resursobjektet.
- Om du vill bevara den förvalda profilen kan du klona den och ta bort åtkomsten till resursobjektet.

Använd IT Service Center-grupper med behörighetsuppsättningar för att bevilja åtkomst till IT Service Center-resursposttyper. Om du behöver åtkomst till andra anpassade resursposttyper ska du använda en anpassad behörighetsuppsättning för att bevilja åtkomst till de anpassade posttyperna.

#### UPPDATERA BEHÖRIGHETSUPPSÄTTNINGAR

Om du använder Employee Concierge är det en rekommenderad konfiguration att redigera behörighetsuppsättningen **IT Service Center-appanvändare** för att ta bort **IT** från **Valda posttyper** och därigenom se till att användare skapar lämpliga posttyper för IT Service Center.

#### SKAPA OCH TILLDELA ANVÄNDARBEHÖRIGHETER I SALESFORCE

Skapa användare i Salesforce. Använd värdet i fältet **E-post** för det användarnamn som du skapar i Tanium as a Service.

Följande tabell innehåller de behörighetsuppsättningar, grupper med behörighetsuppsättningar, licenser och profiler som användare ska tilldelas. Om du använder en grupp med behörighetsuppsättningar för att tilldela behörigheter ska du inte använda behörighetsuppsättningarna.

| Person                              | Användarlicens | Funktionslicens                                                                                      | Profil | Licenser för behörighetsuppsättningar                                                                                    | Behörighetsuppsättningar                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Grupp med behörighetsuppsättningar                                                                                                          |
|-------------------------------------|----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Administratör för IT Service Center | Salesforce     | <ul style="list-style-type: none"> <li>Service Cloud-användare</li> <li>Kunskapsanvändare</li> </ul> | ALLA   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Employee Workspace och Employee Concierge</li> <li>Employee Experience</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Grundläggande åtkomst till ändringskalendern</li> <li>Administratörsåtkomst till ändringskalendern</li> <li>Skrivåtkomst till ändringskalendern</li> <li>Administratör för IT Service Center-appen</li> <li>Användare av IT Service Center-appen</li> <li>IT Service Center-kunskap</li> <li>IT Service Center-standardfältåtkomst</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Administratör för IT Service Center</li> <li>Konfigurationsansvarig för IT Service Center</li> </ul> |



| Person                  | Användarlicens | Funktionslicens                                                                                      | Profil | Licenser för behörighetsuppsättningar                                                                                    | Behörighetsuppsättningar                                                                                                                                                                                                       | Grupp med behörighetsuppsättningar                                            |
|-------------------------|----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|
| IT Service Center-agent | Salesforce     | <ul style="list-style-type: none"> <li>Service Cloud-användare</li> <li>Kunskapsanvändare</li> </ul> | ALLA   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Employee Workspace och Employee Concierge</li> <li>Employee Experience</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Grundläggande åtkomst till ändringskalendern</li> <li>Användare av IT Service Center-appen</li> <li>IT Service Center-standardfältåtkomst</li> <li>IT Service Center-kunskap</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>IT Service Center-användare</li> </ul> |

| Person           | Användarlicens | Funktionslicens                                                                                      | Profil | Licenser för behörighetsuppsättningar                                                                                    | Behörighetsuppsättningar                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Grupp med behörighetsuppsättningar |
|------------------|----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|
| Ändringsansvarig | Salesforce     | <ul style="list-style-type: none"> <li>Service Cloud-användare</li> <li>Kunskapsanvändare</li> </ul> | ALLA   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Employee Workspace och Employee Concierge</li> <li>Employee Experience</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Grundläggande åtkomst till ändringskalendern</li> <li>Administratörsåtkomst till ändringskalendern</li> <li>Skrivåtkomst till ändringskalendern</li> <li>Administratör för IT Service Center-appen</li> <li>Användare av IT Service Center-appen</li> <li>IT Service Center-kunskap</li> <li>IT Service Center-standardfältåtkomst</li> </ul> |                                    |

| Person             | Användarlicens       | Funktionslicens                                                                                      | Profil                         | Licenser för behörighetsuppsättningar                                                                                                                             | Behörighetsuppsättningar                                                                                                                                                                                                    | Grupp med behörighetsuppsättningar                                                                                                          |
|--------------------|----------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| CMDB-administratör | Salesforce           | <ul style="list-style-type: none"> <li>Service Cloud-användare</li> <li>Kunskapsanvändare</li> </ul> | ALLA                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>Employee Workspace och Employee Concierge</li> <li>Employee Experience</li> </ul>                                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>Administratör för IT Service Center-appen</li> <li>Användare av IT Service Center-appen</li> <li>IT Service Center-standardfältåtkomst</li> <li>IT Service Center-kunskap</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Administratör för IT Service Center</li> <li>Konfigurationsansvarig för IT Service Center</li> </ul> |
| CMDB-ansvarig      | Salesforce           | <ul style="list-style-type: none"> <li>Service Cloud-användare</li> <li>Kunskapsanvändare</li> </ul> | ALLA                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>Employee Workspace och Employee Concierge</li> <li>Employee Experience</li> </ul>                                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>ITSC-appanvändare</li> <li>ITSC-kunskap</li> <li>IT Service Center-standardfältåtkomst</li> </ul>                                                                                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>IT Service Center-användare</li> <li>Konfigurationsansvarig för IT Service Center</li> </ul>         |
| Anställd           | Salesforce-plattform |                                                                                                      | Salesforce-plattformsanvändare | <ul style="list-style-type: none"> <li>Företagscommunity för Force.com</li> <li>Employee Workspace och Employee Concierge</li> <li>Employee Experience</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Användare av IT Service Center-appen</li> <li>IT Service Center-standardfältåtkomst</li> </ul>                                                                                       |                                                                                                                                             |

## Behörighetsuppsättningar för IT Service Center

Om du följde den rekommenderade installationsprocessen för IT Service Center, bekräfta att du har dessa behörighetsuppsättningar i din organisation.

| Namn på behörighetsuppsättning               | Beskrivning                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|----------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Administratörsåtkomst till ändringskalendern | Redigera inställningar för ändringshantering (kalender och risk), skapa och redigera ändringshanteringsregler.                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Grundläggande åtkomst till ändringskalendern | Läsåtkomst till ändringskalendern.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Skrivåtkomst till ändringskalendern          | Skrivåtkomst till ändringskalendern.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Administratör för IT Service Center-appen    | Fullständig redigeringsåtkomst inom IT Service Center, inklusive serviceinställningar. Ingår i IT Service Center-paketet.                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Användare av IT Service Center-appen         | Hantera ärenden i IT Service Center. Kan inte att skapa eller redigera resurser.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Konfigurationsansvarig för IT Service Center | Redigera CMDB-inställningar, köra CMDB-jobb och skapa anpassade Tanium-CI.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| IT Service Center-kunskap                    | <p>Åtkomst till fält för kunskapsartiklar i IT Service Center.</p> <div> <p>För att uppnå förväntat beteende måste du lägga till behörigheten <b>Hantera artiklar</b> i behörighetsuppsättningen <b>IT Service Center-kunskap</b>. Från behörighetsuppsättningen går du till fliken <b>Appbehörigheter</b>. I avsnittet <b>Kunskapshantering</b> väljer du behörigheten <b>Hantera artiklar</b>.</p> </div> |
| IT Service Center-standardfältåtkomst        | Åtkomstfält för standardobjekt.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

När du följer den rekommenderade installations- och konfigurationsprocessen organiseras dessa behörighetsuppsättningar automatiskt till behörighetsuppsättningsgrupper. Tilldela behörighetsgrupper till användare för att ge dem den behörighetsnivå som krävs.

När installationen av IT-servicecentret är klar tilldelas administratörsbehörigheten för IT-servicecentrets app till den första admin-användaren.

Behörighetsuppdateringar till IT Service Center-paketet skickas till de behörighetsuppsättningar som rekommenderas av Tanium. Eventuella anpassningar som görs enligt våra rekommenderade behörighetsuppsättningar raderas när paketet uppdateras.

## IT Service Center-grupper med behörighetsuppsättningar

Du kan använda följande medföljande grupper med behörighetsuppsättningar för att ge användare åtkomst.

## IT SERVICE CENTER-ANVÄNDARE

Omfattar följande behörighetsuppsättningar:

- Grundläggande åtkomst till ändringskalendern
- Användare av IT Service Center-appen
- IT Service Center-kunskap
- IT Service Center-standardfältåtkomst

## ADMINISTRATÖR FÖR IT SERVICE CENTER

Omfattar följande behörighetsuppsättningar:

- Grundläggande åtkomst till ändringskalendern
- Administratörsåtkomst till ändringskalendern
- Skrivåtkomst till ändringskalendern
- Administratör för IT Service Center-appen
- Användare av IT Service Center-appen
- Konfigurationsansvarig för IT Service Center
- IT Service Center-kunskap
- IT Service Center-standardfältåtkomst

## KONFIGURATIONSANSVARIG FÖR IT SERVICE CENTER

Omfattar följande behörighetsuppsättningar:

- Konfigurationsansvarig för IT Service Center (konfigureras endast med åtkomst för att skapa och läsa resurser)

# Uppdatera Salesforce-konfigurationer

Tilldelar posttyper till sidor i ärendets Lightning Record

Redigera sidlayouterna för ärenden och tilldela IT Service Center posttyper för ändring, problem, incident och större incident.

1. Klicka på **Objekthanteraren** i Inställningar.
2. Klicka på **Ärende** och **Lightning Record-sidor**. Du måste redigera var och en av dessa sidor:  
För att uppdatera ändringspostsidan, klicka på: **ITSC - sidan Ändra post**.  
För att uppdatera ändringspostsidan, klicka på: **ITSC - sidan Probleminspelning** .  
För att uppdatera sidan med incidentposter, klicka på: **ITSC - Sida med incidentförfrågningsposter**.  
För att uppdatera sidan med större incidentposter, klicka på: **ITSC - Sida med större incidenter**.
3. När Lightning App Builder för sidan har lästs in klickar du på **Aktivering...**

4. Klicka på fliken **App, posttyp och profil** och sedan på **Tilldela till appar, posttyper och profiler**.
5. Välj **IT Service Center**, sedan **Nästa**.
6. Välj en enhetstyp för appen (mobil, dator eller båda).
7. På sidan **Valda posttyper** väljer du motsvarande posttyp.
  - Om du redigerar **sidan ITSC - Ändra inspelning** väljer du **Ändra**.
  - Om du redigerar **sidan ITSC - Probleminspelning** väljer du **Problem**.
  - Om du redigerar **ITSC - Sida med incidentförfrågningsposter** väljer du **Incident**.
  - Om du redigerar **ITSC - Sida med större incidenter** väljer du **Större incident**.
8. På sidan **Valda profiler** väljer du **Standardanvändare** och **Systemadministratör**.
9. Spara ändringarna.

## Redigera sidor med ärendets Lightning-poster för att lägga till anpassade CI-detalyer

Som standard visar Lightning-webbkomponenten med primära CI-detalyer **Primärt CI-namn** och **Primär CI-kontakt** för anpassade konfigurationsobjekt. Du kan klonar sidorna med Lightning-poster för varje ärendetyp för att visa resursdetalyer för anpassade CI.

Om du klonar postsidorna kommer framtida uppgraderingar av IT Service Center inte att påverka dessa klonade sidor. Efter uppgraderingen måste du kopiera över alla uppdateringar till den klonade postsidan eller kopiera klonar de ursprungliga postsidorna på nytt.

1. Öppna ärendeobjektet i objekthanteraren och klonar sidor med Lightning-poster. Upprepa dessa steg för alla ITSC-postsidor:
  1. ITSC - Sida med ändringsposter
  2. ITSC - Sida med incidentförfrågningsposter
  3. ITSC - Sida med större incidenter
  4. ITSC - Sida med problemposter
2. Lägg till en **Relaterad post**-komponent i det utökningsbara avsnittet **Primära CI-detalyer**.
3. Redigera **Uppslagsfält** för den **Relaterad post** du lade till. Ställ in **Första uppslag** på **Primärt konfigurationsobjekt** och **Andra uppslag** på **Använd denna resurs**.
4. Ställ in filter för komponentsynlighet för komponenten **Relaterad post** på:
  - a. Fält: **Post > Primärt konfigurationsobjekt > Resursnamn**  
Operator: **Inte lika med**  
Värde: null (lämna tomt)
  - b. Fält: **Post > Primärt konfigurationsobjekt > Resursposttyp > Posttypsnamn** (verifiera att API-namnet är lika med DeveloperName)  
Operator: **Inte lika med**  
Värde: TaniumManagedCI

5. Ta bort Lightning-webbkomponenten **Primära CI-detaljer**. Spara dina ändringar och upprepa dessa steg för de andra ärendetyperna.

## Lägg till snabbåtgärder på ärendesidor för att skapa kunskap om kända fel och tjänster

Använd dessa steg för att lägga till snabbåtgärder för kunskap om kända fel och tjänster i sidlayouter för ärenden. Upprepa dessa steg för **ITSC - Problemlayout**, **ITSC - Layout för incidentförfrågningar**, **ITSC - Layout för större incidenter** och **ITSC - Ändringslayout**.

Använd dessa snabbåtgärder för att undvika kloning av sidlayouter som inte uppdateras under uppgraderingsprocessen. Om du fortfarande vill lägga till knappar, se [Lägg till knappar på ärendesidor för att skapa kunskap om kända fel och tjänster på sidan 39](#).

1. Öppna ärendeobjektet i objekthanteraren och redigera den sidlayout du vill uppdatera. Du kan exempelvis lägga till snabbåtgärder i problemärenden genom att redigera sidlayouten för **ITSC - Problemlayout**.
2. Lägg till snabbåtgärder för kunskap om kända fel och tjänster. I avsnittet **Salesforce Mobile- och Lightning Experience-åtgärder** lägger du till Mobile- och Lightning-åtgärderna **Skapa känt fel** och **Skapa kunskap om tjänster**.

## Lägg till knappar på ärendesidor för att skapa kunskap om kända fel och tjänster

Du kan skapa kunskap om kända fel och tjänster med snabbåtgärder på ärendesidan. Om du vill ha knappar för dessa åtgärder måste du kлона postsidorna för att aktivera dynamiska åtgärder. Mer information om dynamiska åtgärder finns i [Salesforce Help: Skapa ny flexibilitet med dynamiska åtgärder](#).

Om du klonar postsidorna kommer framtida uppgraderingar av IT Service Center inte att påverka dessa klonade sidor. Efter uppgraderingen måste du kopiera över alla uppdateringar till den klonade postsidan eller kopiera kлона de ursprungliga postsidorna på nytt.

1. Ändra sidan för problemposter för att lägga till knappar för kunskap om kända fel och tjänster.
  - a. Klon **ITSC - Sida med problemposter** i Lightning App Builder.
  - b. Aktivera dynamiska åtgärder på panelen **Höjdpunkter**.
  - c. Lägg till knapparna **Skapa känt fel** och **Skapa kunskap om tjänster**.
2. Ändra de andra sidorna med ITSC-poster för att lägga till knappen för kunskap om tjänster.
  - a. Klon **ITSC - Sida med ändringsposter**, **ITSC - Sida med incidentförfrågningsposter** och **ITSC - Sida med större incidenter** i Lightning App Builder.
  - b. Aktivera dynamiska åtgärder på panelen **Höjdpunkter**.
  - c. Lägg till knappen **Skapa kunskap om tjänster**.

## Anpassa sidlayouter för resurser

Lägg till knappen **Nytt konfigurationsobjekt** i den förvalda söklayouten på resursobjektet. Som standard innehåller resurssidorna i IT Service Center fält för resursobjektet som eventuellt inte gäller för IT-användning. Du kan ta bort dessa extra fält från layouten för resurssidor. Se [Salesforce Help: Sidlayouter](#) och [Salesforce Help: Redigera sidlayouter för standardobjekt](#).

### TA BORT KNAPPAR FRÅN SIDLAYOUTEN FÖR RESURSER

För att undvika problem med CMDB-synkronisering måste du ta bort knapparna **Klona** och **Ändra posttyp**.

1. Redigera sidlayouten för **Resurslayout** i resursobjektet.
2. Ta bort följande knappar i avsnitten **Salesforce Mobile- och Lightning Experience-åtgärder** och **Förvalda knappar**: **Klona**, **Visa resurshierarki**, **Ändra posttyp**, **Ny kontakt**, **Ny lead** och andra fält eller knappar som inte gäller för användning i IT Service Center.

### LÄGG TILL KNAPPEN FÖR NYTT KONFIGURATIONSOBJEKT PÅ SIDAN MED LISTVYN ÖVER RESURSER

Ändra den förvalda söklayouten på resursobjektet för att lägga till knappen **Nytt konfigurationsobjekt**.

1. Redigera söklayouten **Listvy** i resursobjektets avsnitt **Söklayouter för Salesforce Classic**.
2. Lägg till knappen **Nytt konfigurationsobjekt** i avsnittet **Anpassade knappar**.
3. (Valfritt) Ta bort knappen **Ny** för att förhindra att icke-ITService Center-resurser skapas.

### LÄGG TILL KNAPPEN FÖR NYTT KONFIGURATIONSOBJEKT I SÖKLAYOUTEN FÖR RESURSER

1. Redigera söklayouten **Listvy** i resursobjektets avsnitt **Söklayouter**.
2. Lägg till knappen **Nytt konfigurationsobjekt** i avsnittet **Anpassade knappar**.
3. (Valfritt) Ta bort knappen **Ny** för att förhindra att icke-ITService Center-resurser skapas.

## Skapa incidentbiljettkategori för Employee Concierge

Lägg till en biljettkategori för incidenter för att skapa incidentfall i Employee Concierge. Använd denna typ av incidentfall för alla ärenden som går till IT Service Center.

### Lägg till plocklistvärden för biljettkategori

För att användarna av Employee Concierge ska kunna skapa incidenter i IT Service Center, ange ett värde i fältet **Incident** för fallobjektets biljettkategori. Du kan också avaktivera det befintliga **IT**-värdet så att användarna av Employee Concierge skapar incidenter som standard.

1. Klicka på **Objekthanteraren** i Inställningar.
2. Klicka på **Ärende** och sedan på **Fält & relationer**.
3. Sök upp och välj **Biljettkategori**.



4. Klicka på **Ny** i avdelningen Värden.
5. Skapa etiketten som **Incident** och API-namnet som **Incident**.
6. Spara ändringarna.
7. Avaktivera det befintliga **IT**-värdet i plocklistan. Klicka på **Avaktivera** i kolumnen Åtgärd.

### Lägg till en snabb åtgärd i objektet Kontakt

1. Klicka på **Objekthanteraren** i Inställningar.
2. Klicka på **Kontakt** och **Knappar, Länkar och Åtgärder**.
3. Klicka på raden som innehåller **Ny incident**. Raden anger även **ITSCNewIncident** som **Namn**.
4. Klicka på **Redigera layout**
5. Använd snabbsökning för att söka efter fältet **Ärendekategori**.
6. Dra och släpp **Ärendekategori** på formuläret.

Placera fältet ovanför fältet **Kategori** på formuläret.

7. Klicka på **Spara**.

### Lägg till den anpassade metadatatypen för incidentbiljettkategorin

Redigera den anpassade metadatatypen för att koppla en biljettkategori till en relaterad åtgärd.

1. Använd Snabbsökning i Inställningar för att söka efter och välja **Anpassade metadatatyper**.
2. I tabellen klickar du på **Beskrivningar av biljettkategori**.
3. Klicka på **Hantera inställningar för biljettkategori**. Klicka på **Nytt**.
4. Använd följande fältvärden:

1. **Etikett:** **Incident**

2. **Namn:** **Incident**

3. **Biljettkategorinamn:** **Incident**

4. **Namn på global åtgärd:** **Contact.wkitsm\_\_ITSCNewIncident**

5. **Aktiv:** Aktiverad

5. Spara ändringarna.

# Konfigurera e-post för automatiskt skapande av ärende

Skapa en e-posttjänst och adress till vilken en slutanvändare kan skicka supportförfrågningar. När e-postmeddelanden skickas till den här adressen skapas ärenden automatiskt.

## Konfigurera anpassad Apex-klass

1. Gå till sidan **Anpassad kod > Apex-klasser** i installationsappen.
2. Klicka på **E** i det alfabetiska navigeringsfältet.
3. Om du inte ser klassen EmailToCaseHandler klickar du på **Skapa ny vy**. Ange **Förval** för **Vynamn** och **Unikt vynamn**. Spara ändringarna. Se till att Förval är i den förvalda vyn.
4. Klicka på klassen **EmailToCaseHandler** för att cacheminneslagra värdet, så att det blir tillgängligt för att väljas i de övriga konfigurationsstegen.

## Skapa en e-posttjänst

1. Gå till sidan **E-posttjänster** i installationsappen. Klicka på **Ny e-posttjänst**.
2. Ange namnet på en tjänst. För **Apex-klass** väljer du **EmailToCaseHandler**.
3. För att begränsa de domäner eller e-postadresser från vilka du accepterar e-post, fyll i den tillåtna listan i fältet **Acceptera e-post från**.
4. Anpassa vid behov de andra fälten för att hantera bilagor, rubriker och inställningar för felrespons.
5. Klicka på **Spara**.

## Ställ in e-postadress

1. Klicka på namnet på den tjänst du skapade och klicka sedan på **Ny e-postadress**.
2. Ge e-postadressen ett valfritt namn. (Exempel: IT\_Support).
3. Ange **IT\_Support** i fältet **E-postadress**.
4. Kontrollera att kryssrutan **Aktiv** är markerad.
5. Ange ditt företags e-postdomännamn. (Exempel: `company.org`, `my.company.org`) Klicka på **Spara**.

I sektionen **E-postadresser** visas den e-postadress du just har skapat. När e-postmeddelanden skickas till den här adressen skapas ärenden automatiskt.

## Mer information

[Apex utvecklingsguide: Apex e-posttjänst](#)

[Förbättra Salesforce med kod: E-posttjänster](#)

# Skapa publiceringsarbetsflöden för kunskap om kända fel och tjänster

Du kan skapa en kunskapsartikel om kända fel eller tjänster för att dokumentera ett problem. Artikeln bifogas med alla ärenden som är kopplade till problemet. Dessa kunskapsartiklar är som standard i utkastläge och därför endast tillgängliga för artikelns författare. I syfte att ge alla IT-agenter och medarbetare åtkomst till dessa artiklar bör du skapa ett arbetsflöde och en kunskapsåtgärd för att publicera artiklar om kända fel automatiskt när de skapas.

1. Skapa en kunskapsåtgärd som publicerar en artikel.  
Mer information: [Salesforce Help: Skapa arbetsflödesåtgärder för kunskap](#)
2. Skapa en arbetsflödesregel som körs när en kunskapsartikel med posttypen Känt fel eller Kunskap om tjänster skapas.  
Mer information: [Salesforce Help: Arbetsflöde och godkännanden för artiklar](#)
3. Konfigurera arbetsflödesregelns åtgärd för att använda kunskapsåtgärden som publicerar artikeln automatiskt.

## (Valfritt) Anpassa milstolpar, köer, tilldelningsregler och godkännanden

För att definiera mer avancerade arbetsflöden för din IT-ärendehantering kan du använda milstolpar, köer och tilldelningsregler i Service Cloud.

För att anpassa beteendet för dessa arbetsflöden, se relaterad information i Service Cloud-dokumentationen.

- Ställ in milstolpar, som representerar nödvändiga, tidsberoende steg i din supportprocess, såsom första svar eller tider för ärendelösning. Milstolpar läggs till i rättighetsprocesser för att säkerställa att agenter löser supportposter korrekt och i tid.

Milstolpar är IT Service Center-namnet för tjänstenivåavtal (SLA). Att upprätta en milstolpe är detsamma som att definiera ett SLA.

Mer information: [Service Cloud-dokument: Milstolpar](#)

- Ställ in köer för att prioritera, distribuera och tilldela poster till team som delar arbetslaster. Öppna köer från listvyer. Kömedlemmar kan hoppa in för att ta över en post i en kö. Följande köer definieras av IT Service Center:

- Ärendehantering - IT-standard
- Ärendehantering - IT-eskalering
- Ärendehantering CAB

Mer information: [Service Cloud-dokument: Ställa in köer](#)

- Ställ in tilldelningsregler för att definiera villkor som avgör hur förfrågningar eller ärenden behandlas. Reglerna tilldelar förfrågningar och ärenden till angiven användare eller kö.

Mer information: [Service Cloud-dokument: Ställ in tilldelningsregler](#)

- Ändra godkännandeprocessen för **ITSC - Ändringsgodkännande** för att definiera verksamhetsprocess kring lösning av ett ärende. Processen **ITSC - Ändringsgodkännande** levereras med IT Service Center och används som standard.

Mer information: [Service Cloud-dokument: Upprätta en godkännandeprocess](#)

# Administrera IT Service Center

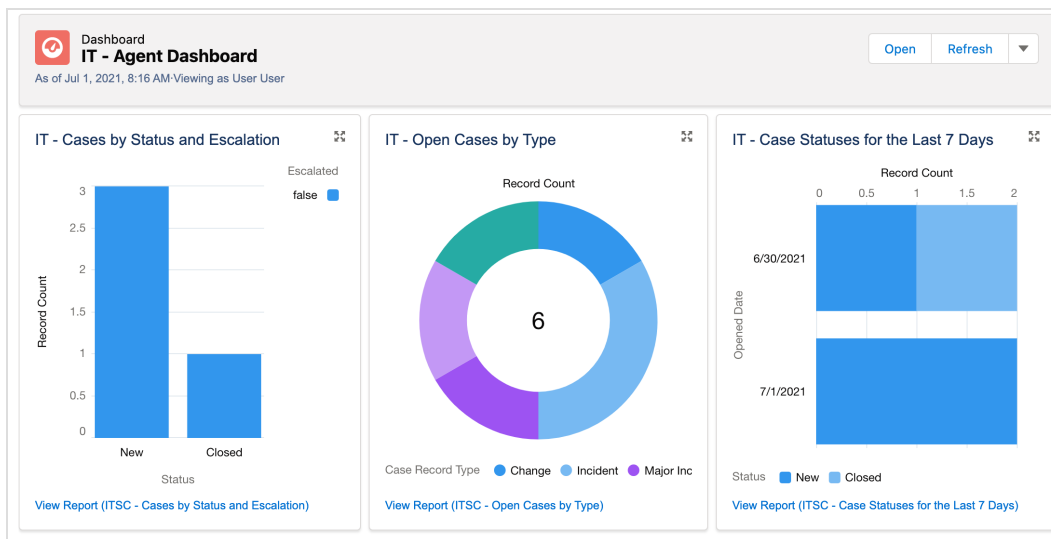
Anpassa IT-agenters användning av IT Service Center, inklusive instrumentpanelen, ändra kalender- och riskinställningar, CMDB och arbetsflöden.

## Visa och anpassa IT Agent-instrumentpanel

Du kan anpassa IT Agent-instrumentpanel så att den inkluderar de rapporter som hjälper dig att hantera ditt arbete.

### Visa IT Agent-instrumentpanel

Visa IT Agent-instrumentpanel på startsidan när du öppnar IT Service Center.



### Anpassa IT Agent-instrumentpanel

Du kan anpassa IT Agent-instrumentpanel så att den inkluderar olika rapporter, inklusive standardrapporterna som medföljer IT Service Center.

1. Från startsidan, klicka på **Öppna** för att öppna instrumentpanelen i dess egna vy. Klicka på **Redigera**.
2. Flytta, redigera och anpassa de befintliga komponenterna i instrumentpanelen. För att lägga till andra rapporter till instrumentpanelen, klicka på **+Komponent**.
3. Spara ändringarna.

## Uppdatera inställningar för ändringshantering

Du kan uppdatera färgerna och händelsetyperna i ändringskalendern och konfigurera hur riskpoäng beräknas för ändringsärende.

## ANVÄNDARBEHÖRIGHETER

| Användarbehörigheter som krävs                                    |                                                                                                                                                                                             |
|-------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Så här konfigurerar du ändringskalendern och riskinställningarna: | IT Service Center-appadministratör, IT Service Center-appanvändare, grundläggande åtkomst till ändringskalendern, behörighetsuppsättningar med administratörsåtkomst till ändringskalendern |

### Anpassa ändringskalendern

Du kan anpassa ändringskalenderns färger och lägga till anpassade händelsetyper.

Följande händelsetyper ingår som standard:

- Frysning: En schemalagd tid då ändringar inte kan inträffa.
- Ändring: En uppdatering bifogad med ett ändringsärende.
- Ändringsfönster: En tillåten tid då ändringar kan ske.
- Avbrott: En schemalagd tid då ett system inte är tillgängligt.

1. Klicka på **Inställningar** på IT Service Center-menyn och sedan på fliken **Ändringshantering**.
2. Uppdatera färgerna för varje händelsetyp eller lägg till en händelsetyp i listan.
3. Klicka på **Spara**.
4. Om du vill se uppdateringarna i ändringskalendern går du till menyn IT Service Center och klickar på **Ändringskalender**.

### Anpassa riskpoäng

Riskbedömningen av ett ändringsärende kan hjälpa ändringsansvariga att fastställa den potentiella risk som kan uppstå genom att göra en ändring.

1. Klicka på **Inställningar** på IT Service Center-menyn och sedan på fliken **Ändringshantering**.
2. Fastställ vilka fält som ska användas för din beräkning av riskpoäng. De angivna fälten är förknippade med ändringsärenden och har en plocklista som datatyp, där användaren väljer ett värde från listan när ärendet öppnas. Flytta de fält du vill ta med i beräkningen till kolumnen **Valda**.
3. Definiera riskpoäng för varje valt fältvärde. Det värde slutanvändaren väljer för dessa fält adderas för att fastställa riskpoängen. I detta exempel, där en användare öppnar ett ändringsärende och väljer **Ja** för **SLA-överträdelse** och **Databas** som **Kategori**, kommer de motsvarande värdena (1+5) att producera riskpoängen 6. Denna numeriska poäng

visas inte i ändringsärendet. Du måste tilldela varje möjligt poängvärde ett tröskelvärde för riskpoäng.

Define risk scores for field values. ⓘ

**SLA Violation**

\* No

0

\* Yes

1

**Category**

\* Software

2

\* Hardware

3

\* Network

3

\* Database

5

\* Other

1

Define risk score thresholds. ⓘ

● High

5-6

● Medium

3-4

● Low

1-2

● None

Minimum Score

1

Maximum Score

6

Save

4. Definiera tröskelvärden för riskpoäng. Du kan tilldela varje tröskelvärde ett tal eller ett intervall. Tröskelvärdet är det värde som visas i ärendet, vilket i detta exempel är en **Hög** riskpoäng.

# Hantera CMDB-konfigurationsobjekt

Konfigurationsobjekt (CI) är komponenter som måste hanteras för att leverera en IT-tjänst. Som standard importeras CI i Salesforce med ett schemalagt intervall från CMDB-tjänsten som drivs i TaaS. Du kan dessutom skapa konfigurationsobjekt i IT Service Center som sedan synkroniseras mellan Salesforce och CMDB.

## ANVÄNDARBEHÖRIGHETER

| Användarbehörigheter som krävs         |                                                                          |
|----------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|
| Så här skapar du konfigurationsobjekt: | Grupp med behörighetsuppsättningar för CMDB-ansvarig i IT Service Center |

I denna version kan du skapa och visa CI i IT Service Center. Om du redigerar ett CI kommer ändringarna att åsidosättas av synkroniseringsprocessen som importerar data från CMDB. Innan detta problem har lösts kan du läsa [Tilldela tillstånd för IT Service Center på sidan 30](#) för att ta reda på hur du tar bort åtkomst till resursobjektet i förvalda profiler och tilldelar grupper med behörighetsuppsättningar för att bevilja åtkomst för att skapa och läsa men begränsar redigering, radering och ändring av behörigheter för resursobjektet.

## Visa konfigurationsobjekt

Visa konfigurationsobjekt som importerades från CMDB och alla anpassade konfigurationsobjekt som du skapade i IT Service Center.

1. Klicka på **Resurser** på IT Service Center-menyn.
2. Öppna listvyn **Alla konfigurationsobjekt**.

## Visa konfigurationsobjektklasser

Konfigurationsobjektklasser innehåller anpassade fält och importeras från Tanium, t.ex. en enhetstyp (bärbar dator, server).

1. Klicka på **Konfigurationsobjektklasser** på IT Service Center-menyn.
2. Öppna listvyn **Alla klasser**.

## Skapa anpassade konfigurationsobjekt

Du kan lägga till ett konfigurationsobjekt i IT Service Center som importeras till CMDB. Dessa konfigurationsobjekt synkroniseras vid ett definierat tidsintervall. Information om hur du uppdaterar synkroniseringsinställningar finns i [Konfigurera CMDB-datasynkronisering på sidan 28](#).

1. Klicka på **Resurser** på IT Service Center-menyn.
2. Klicka på **Nytt konfigurationsobjekt**.

Om du klickar på **Ny** på sidan Resurser skapas ett vanligt Salesforce-resursobjekt. Denna typ av resurser omfattar inte CI information, synkroniseras inte med Tanium och används vanligtvis för att spåra fysiska, icke-IT-relaterade resurser. Information om hur du tar bort knappen **Ny** finns på sidan [Lägg till knappen för nytt konfigurationsobjekt på sidan med listvyn över resurser på sidan 40](#).

3. Lägg till ett namn, en beskrivning och en klass för konfigurationsobjektet.
4. Skapa en relation för konfigurationsobjektet genom att klicka på **Lägg till relation**. Välj typ av relation (överordnat/underordnat, peer-to-peer, installeras på osv.), konfigurationsobjektklass samt konfigurationsobjekt att lägga till. Spara ändringarna.

Om du redigerar ett CI efter att det har synkroniserats med CMDB skrivs ändringarna över av nästa CMDB-synkroniseringsprocess.

## (Valfritt) Ändra ärendemallar

IT Service Center omfattar standardmallar för ärenden som definierar vilka fält som visas när du skapar ett ärende. Användning av en ärendemall kan hjälpa till att effektivisera upprättandet av poster för upprepande ärenden. Med standardmallar kan du justera fältens synlighet, men du kan inte lägga till eller ta bort fält. Anpassa fälten genom att skapa en anpassad ärendemall.

### Anpassa standardmallar

Du kan visserligen inte modifiera en standardmall, men du kan se vad som ingår i mallen och ange vilka fält som ska vara synliga.

1. Klicka på **Ärendemallar > template\_name** på IT Service Center-menyn.
2. Välj **Synligt** för varje objekt.
3. Klicka på **Förhandsvisa** för att förhandsvisa skärmen för att skapa ärenden. Klicka på **Skapa** för att skapa ett testärende från mallen.
4. Klicka på **Spara**.

### Skapa anpassade ärendemallar

Du kan använda anpassade ärendemallar för att anpassa upprepande ärenden, t.ex. ändringsärenden varje månad eller vecka.



1. Klicka på **Ärendemallar > Anpassade > Ny** på IT Service Center-menyn.
2. Om du vill utgå från en befintlig ärendemall väljer du den via **Välj befintlig konfiguration** och klickar sedan på **Kopiera konfiguration**.
3. Ange ett namn för ärendemallen och lägg till fält från den tillgängliga listan i listan med valda.
4. Välj **Synligt** för varje objekt.
5. Klicka på **Förhandsvisa** för att förhandsvisa skärmen för att skapa ärenden.
6. Klicka på **Skapa** för att skapa ett ärende från mallen.
7. Klicka på **Spara**. Om du vill ange denna anpassade ärendemall som förval i stället för en standardmall lägger du till den som förvald mall.

### Ställa in förvalda mallar

Åsidosätt en standardmall med en anpassad mall. Du måste ha en anpassad mall. Du kan använda samma anpassade mall för att åsidosätta flera standardmallar.

1. Klicka på **Ärendemallar > Förval > Lägg till förval** på IT Service Center-menyn.
2. Välj den anpassade mallen och standardmallen som du vill åsidosätta. Klicka på **Spara**.

## (Valfritt) Konfigurera kopplingar

Du kan konfigurera ärendestatus som en användare kan koppla ärenden och resurser till. Du vill exempelvis kanske avaktivera möjligheten att koppla en resurs till ett ärende med status som slutfört, t.ex. stängt eller löst.

1. Klicka på **Inställningar** på IT Service Center-menyn. Gå till fliken **Allmänt**.
2. Avaktivera kopplingar för ett ärende eller en resurs genom att flytta status till kolumnen **Avaktivera för**.
3. Spara ändringarna.

## Automatisera IT Service Center med flöden

Använd flöden för att automatisera specifika IT-uppgifter som att implementera paket eller programvara, baserat på en uppsättning villkor.

### Standardflöden

Följande flöden ingår som standard med IT Service Center. Om du vill redigera flödena från Inställningar anger du  i rutan Snabbsökning och väljer sedan Flöden.

#### ITSC - Stäng ärenden automatiskt

En utlöst åtgärd kl. 12.00 stänger alla incidenter och förfrågningar som lösts under de senaste sju dagarna.

### ITSC - Ärendemeddelanden

En utlöst åtgärd när ett statusvärde ändras på ett problemärende som skickar ett e-postmeddelande för att informera användare om kopplade incidentärenden.

### ITSC - Ärendeägare ändrad

En utlöst åtgärd om en incident eller förfrågan om ärendepost sparas. Om ägaren till ärendet har ändrats, ändrar åtgärden in ärendets status till **Överfört**.

### ITSC - Ändringsgodkännande

En utlöst åtgärd som körs när en ändringsärendepost har sparats och skickats för godkännande.

### ITSC - Ange ärende som känt fel

En utlöst åtgärd när ett känt fel skapas som ändrar problemets status till **Känt problem**.

### ITSC - Dela kommentarer

En utlöst åtgärd när ett incidentstatusvärde ändras till löst som kopierar kommentarer från den lösta incidenten till kopplade incidenter.

## Flödesåtgärder

Du kan skapa flöden med följande flödesåtgärder när IT Service Center är installerat:

### Kopiera aktuellt flöde till kopplade ärenden

Kopierar chatterflödeskommentarer till kopplade ärenden.

### Sök efter primära resurser enligt användare

Returnerar en förteckning av resurser och grundläggande information med uppgift om den angivna e-postadressen som primär användare.

### Distribuera paket

Distribuera ett Tanium-paket till en resurs. Detta paket innehåller vanligtvis ett skript och en uppsättning filer som körs på tillgången som en Tanium-åtgärd.

### Hantera programvarudistribution

Installera, uppdatera eller ta bort programvarupaket på en specificerad resurs.

### Fråga om resursinformation

Returnerar fältvärden för den valda resursen.

### Sök efter tillämplig programvara

Fastställ vilka programuppdateringar som är tillgängliga för en vald uppsättning resurser.

### Skicka e-post till kopplade ärendeansvariga

Skicka e-post till ansvariga för kopplade ärenden.

## Skapa ett IT Service Center-flöde

1. Från Inställning, gå till **Processautomation > Flöden > Nytt flöde**.
2. Välj önskad typ av utlösare för flödet. För teständamål, välj **Autolanserat flöde (ingen utlösare)**.
3. Dra en åtgärd till flödet. Klicka på **IT Service Center** för att visa tillgängliga åtgärder.

### Mer information

[Automatisera verksamhetsprocesser: Flöden](#)

## Visa loggmeddelanden

Visa loggmeddelanden för IT Service Center, inklusive åtgärder som vidtagits i ett ärende.

### Konfigurera loggning

Upprätta en lagrings- och rensningsprocess för att förhindra att alltför många loggar samlas in.

1. Gå till **Inställningar** via menyn IT Service Center. Klicka på **Loggning**.
2. Konfigurera en tid för att köra den dagliga loggrensningen och antalet dagar med loggar att spara. Om en logg är äldre än inställningen för logglagring raderas den under rensningen.

### Visa ärendets aktiviteter

Följande åtgärder som du kan vidta från ett ärende registreras: distribution av programvara, omstart av resurs, avsluta processen, starta eller stoppa processer.

- Alla åtgärder som har vidtagits på alla resurser som hanteras av IT Service Center kan visas via alternativet **Ärendeåtgärder** på IT Service Center-menyn.
- För att visa åtgärderna i ett ärende går du till rutan **Senaste aktivitet**.

### Visa logginspelningar

För att visa serviceloggar, inklusive loggar för bakgrundsprocesser och schemalagda jobb, gå till IT Service Center-menyn och klicka på **Ärendeåtgärder**.

## EXEMPEL

En logginspelning med **Rubrik:** `EndpointToAssetTransformer.transformMergeMany` och **Orsak:** Hittade fler än en resurs med samma `TaniumAssetId_c` anger att det fanns anpassade konfigurationsobjekt som hoppades över under synkroniseringsprocessen på grund av duplicering.

# Referens: Ärendelayouten

## Incident

ITSC - Incident Request Layout

Custom Console ComponentsMini Page LayoutMini Console ViewVideo TutorialHelp for this Page

SaveQuick SavePreview As...CancelUndoRedoLayout Properties

Fields

ButtonsQuick ActionsMobile & Lightning ActionsExpanded LookupsRelated ListsReport Charts

Quick FindField Name

|              |                |             |                    |               |                     |                |
|--------------|----------------|-------------|--------------------|---------------|---------------------|----------------|
| Section      | Benefits       | Case Number | Case Record Type   | Change Effort | Change Type         | Contact Mobile |
| Blank Space  | Business Hours | Case Origin | Case Source        | Change Impact | Closed When Created | Contact Name   |
| Account Name | Business Risks | Case Owner  | Category           | Change Owner  | Contact Email       | Contact Phone  |
| Asset        | CAB Note       | Case Reason | Change Description | Change Plan   | Contact Fax         | Created By     |

Case Sample

Highlights Panel

Contact NameSample Text

SubjectSample Text

DescriptionSample Text

ImpactSample Text

UrgencySample Text

Quick Actions in the Salesforce Classic

Publisher

PostFileMobile Smart ActionsThanksLinkPollQuestionNew Note

Salesforce Mobile and Lightning Experience

Actions

PostCreate Service KnowledgeFileNew TaskEscalationResolve CaseEditChange OwnerMerge CasesCloneDeleteSharingClose CasePrintable View

Case Detail

Standard Buttons

EditDeleteChange OwnerAcceptClose CaseCloneSharingSharing HierarchyPrintable ViewMerge Cases

Get Alerts

Custom Buttons

User Information

Contact NameSample Text

Primary Configuration ItemSample Text

CategorySample Text

Case OwnerSample Text

Service ProviderSample Text

SubcategorySample Text

Case Information

StatusSample Text

SubjectSample Text

Date/Time Opened7/21/2021, 11:31 AM

Case OriginSample Text

Case Description (Header not visible)

DescriptionSample Text

Case Diagnostics

DiagnosticsSample Text

Case Prioritization

ImpactSample Text

Manual priority

UrgencySample Text

PrioritySample Text

Resolution Information

Resolution TypeSample Text

Resolution DetailsSample Text

Miscellaneous

Web Emailsarah.sample@company.com

Custom Links (Header visible on detail only)

# Större incident

ITSC - Major Incident Layout

Custom Console ComponentsMini Page LayoutMini Console ViewVideo TutorialHelp for this Page

SaveQuick SavePreview As...CancelUndoRedoLayout Properties

Fields

ButtonsQuick ActionsMobile & Lightning ActionsExpanded LookupsRelated ListsReport Charts

Quick FindField Name

|              |                |             |                    |               |                     |                |
|--------------|----------------|-------------|--------------------|---------------|---------------------|----------------|
| Section      | Benefits       | Case Number | Case Record Type   | Change Effort | Change Type         | Contact Mobile |
| Blank Space  | Business Hours | Case Origin | Case Source        | Change Impact | Closed When Created | Contact Name   |
| Account Name | Business Risks | Case Owner  | Category           | Change Owner  | Contact Email       | Contact Phone  |
| Asset        | CAB Note       | Case Reason | Change Description | Change Plan   | Contact Fax         | Created By     |

Case Sample

Highlights Panel

Customize the highlights panel for this page layout...

Quick Actions in the Salesforce Classic

Publisher

Actions in this section are currently inherited from the global publisher layout. You can [override the global publisher layout](#) to set a customized list of actions for the publisher on pages that use this layout.

Salesforce Mobile and Lightning Experience

Actions

PostCreate Service KnowledgeFileNew TaskEscalationResolve CaseEditChange Owner

Merge CasesCloneDeleteSharingClose CasePrintable View

Case Detail

Standard Buttons

EditDeleteChange OwnerAcceptClose CaseCloneSharingSharing HierarchyPrintable ViewMerge Cases

Start ConversationGet Alerts

Custom Buttons

Major Incident Details

★ Subject

★ Description

Impact Details

Sample Text  
Sample Text  
Sample Text

Reported Date Time

Reported By

Major Incident Manager

7/21/2021, 11:37 AM

Sample Text

Sample Text

Case Information

Case Owner

Service Provider

Category

Subcategory

Sample Text  
Sample Text  
Sample Text  
Sample Text

★ Status

Primary Configuration Item

Sample Text

Sample Text

Case Prioritization

★ Impact

Manual priority

Sample Text  
✓

Urgency

Priority

Sample Text

Sample Text

Resolution Information

Resolution Type

Resolution Details

Sample Text  
Sample Text

Salesforce Details

★ Contact Name

Case Origin

Sample Text  
Sample Text

Web Email

sarah.sample@company.com

Custom Links (Header visible on detail only)

© 2021 Tanium Inc. Med ensamrätt

Sida 54

ITSC - Change Layout
Custom Console Components
Mini Page Layout
Mini Console View
Video Tutorial
Help for this Page

Save
Quick Save
Preview As...
Cancel
Undo
Redo
Layout Properties

Fields
Buttons
Quick Actions
Mobile & Lightning Actions
Expanded Lookups
Related Lists
Report Charts

Quick Find
Field Name

Section
Blank Space
Account Name
Asset

Benefits
Business Hours
Business Risks
CAB Note

Case Number
Case Origin
Case Owner
Case Reason

Case Record Type
Case Source
Category
Change Description

Change Effort
Change Impact
Change Owner
Change Plan

Change Type
Closed When Created
Contact Email
Contact Fax

Contact Mobile
Contact Name
Contact Phone
Created By

Case Sample

Highlights Panel

Contact Name  
Sample Text

Subject  
Sample Text

Description  
Sample Text

Quick Actions in the Salesforce Classic

Publisher

Actions in this section are currently inherited from the global publisher layout. You can [override the global publisher layout](#) to set a customized list of actions for the publisher on pages that use this layout.

Salesforce Mobile and Lightning Experience

Actions

Post

Create Service Knowledge

File

New Task

Edit

Change Owner

Merge Cases

Clone

Delete

Sharing

Close Case

Printable View

Case Detail

Edit
Delete
Change Owner
Accept
Close Case
Clone
Sharing
Sharing Hierarchy
Submit for Approval

Printable View
Merge Cases
Get Alerts

Custom Buttons

Change Information

★ Contact Name Sample Text

★ Service Provider Sample Text

★ Subject Sample Text

★ Description Sample Text

★ Status Sample Text

★ Subcategory Sample Text

★ Category Sample Text

Change Details

Case Owner Sample Text

Planned Start Date Time 7/22/2021, 7:17 AM
Planned End Date Time 7/22/2021, 7:17 AM

Change Details Extended (Header not visible)

Change Description Sample Text

CAB Note Sample Text

Execution

Rollback Plan Sample Text

Test Plan Sample Text

Deployment Plan Sample Text

Risk Assessment

Change Impact Sample Text

Impact Details Sample Text

Risk Level Sample Text

Risk Details Sample Text

Case Prioritization

Impact Sample Text

Manual priority

Urgency Sample Text
Priority Sample Text

Case Description (Header not visible)

Case Information

Date/Time Opened 7/22/2021, 7:17 AM

Change Type Sample Text

Miscellaneous

Web Email sarah.sample@company.com

Case Origin Sample Text

Custom Links (Header visible on detail only)

# Problem

ITSC - Problem Layout

Custom Console ComponentsMini Page LayoutMini Console ViewVideo TutorialHelp for this Page

SaveQuick SavePreview As...CancelUndoRedoLayout Properties

Fields

ButtonsQuick ActionsMobile & Lightning ActionsExpanded LookupsRelated ListsReport Charts

Quick FindField Name\*

|              |                |             |                    |               |                     |                |
|--------------|----------------|-------------|--------------------|---------------|---------------------|----------------|
| Section      | Benefits       | Case Number | Case Record Type   | Change Effort | Change Type         | Contact Mobile |
| Blank Space  | Business Hours | Case Origin | Case Source        | Change Impact | Closed When Created | Contact Name   |
| Account Name | Business Risks | Case Owner  | Category           | Change Owner  | Contact Email       | Contact Phone  |
| Asset        | CAB Note       | Case Reason | Change Description | Change Plan   | Contact Fax         | Created By     |

Case Sample

Highlights Panel

Contact NameSample Text

SubjectSample Text

DescriptionSample Text

Quick Actions in the Salesforce Classic

Publisher

Actions in this section are currently inherited from the global publisher layout. You can [override the global publisher layout](#) to set a customized list of actions for the publisher on pages that use this layout.

Salesforce Mobile and Lightning Experience

Actions

PostCreate Known ErrorCreate Service KnowledgeFileNew TaskResolve CaseNew ChangeEdit

Change OwnerMerge CasesCloneDeleteSharingClose CasePrintable View

Case Detail

Standard Buttons

EditDeleteChange OwnerAcceptClose CaseCloneSharingSharing HierarchySubmit for Approval

Printable ViewMerge CasesGet Alerts

Custom Buttons

Problem Information

Contact NameStatusPrimary ConfigurationItemProblem ManagerSubjectDescription

Sample TextSample TextSample TextSample TextSample TextSample Text

Case OwnerService ProviderCategorySubcategoryDue Date

Sample TextSample TextSample TextSample Text7/21/2021, 11:59 AM

Problem Details

Workaround DetailsSymptomsDiagnosticsRoot CauseImpact DetailsRisk DetailsProblem Source

Sample TextSample TextSample TextSample TextSample TextSample TextSample Text

Case Prioritization

ImpactManual priority

Sample Text✓

UrgencyPriority

Sample TextSample Text

Known Error Details

Known Error

Sample Text

Resolution Information

Resolution TypeResolution Details

Sample TextSample Text

Miscellaneous

Case OriginWeb Email

Sample Textsarah.sample@company.com

Custom Links

(Header visible on detail only)



# IT Service Center Användarguide

Version 1.17.0

september 01, 2021

Informationen i detta dokument kan ändras utan föregående meddelande. Dessutom tillhandahålls informationen i detta dokument "i befintlig form" och anses vara korrekt, men presenteras utan någon som helst uttrycklig eller underförstådd garanti, förutom vad som anges i Taniums villkor för försäljning till kunder. Såvida inget annat anges, tar Tanium inget som helst ansvar och Tanium eller dess leverantörer ska under inga omständigheter hållas ansvariga för indirekta, särskilda, följdskador eller oförutsedda skador, inklusive, utan begränsning, förlorade vinster eller förlust av data som uppstår genom användning eller oförmåga att använda detta dokument, även om Tanium Inc. har informerats om möjligheten till sådana skador.

Eventuella IP-adresser som används i detta dokument är inte avsedda att vara faktiska adresser. Alla exempel, kommandovisningsdiagram, nätverkstopologidiagram och andra figurer som ingår i detta dokument visas endast i illustrativt syfte. All användning av faktiska IP-adresser i illustrativt innehåll är oavsiktlig och tillfällig.

Besök <https://docs.tanium.com> för den senaste produktdokumentationen för Tanium.

Denna dokumentation kan ge åtkomst till eller information om innehåll, produkter (inklusive maskinvara och programvara) och tjänster som tillhandahålls av tredje part ("Tredjepartsartiklar"). Med avseende på sådana Tredjepartsartiklar åtar sig Tanium Inc. eller dess dotterbolag (i) inget ansvar för sådana artiklar och friskriver sig uttryckligen från alla garantier och allt ansvar av varje slag med anknytning till sådana Tredjepartsartiklar och (ii) inget ansvarig för någon förlust, några kostnader eller skador som uppstår på grund av din åtkomst till eller användning av sådana Tredjepartsartiklar, såvida inte annat uttryckligen anges i ett tillämpligt avtal mellan dig och Tanium.

Vidare kräver eller överväger denna dokumentation inte användning av eller kombination med Tanium-produkter med några specifika Tredjepartsartiklar och varken Tanium eller dess dotterbolag har något ansvar för intrång i immateriella rättigheter som orsakas av en sådan kombination. Du är ensidigt ansvarig för att fastställa att en kombination av Tredjepartsartiklar och Tanium-produkter är lämplig och inte orsakar intrång i någon tredje parts immateriella rättigheter.

Tanium åtar sig att följa de strängaste tillgänglighetskraven för att en mer intuitiv interaktion med Tanium-programvaran och ett snabbare resultat. För att säkerställa hög tillgänglighet uppfyller Tanium amerikanska federala bestämmelser - särskilt avsnitt 508 i Rehabilitation Act från 1998. Vi har genomfört tredjepartsutvärderingar av tillgänglighet under produktutvecklingen under många år, och senast slutfördes en omfattande revision mot WCAG 2.1/VPAT 2.3-standarderna för alla större produktmoduler i september 2019. Tanium kan tillgängliggöra alla VPAT-rapporter modul för modul i en större lösningsplaneringsprocess för alla kunder eller prospekt.

Eftersom nya produkter och funktioner utvecklas ständigt genomför Tanium tester för att identifiera potentiella brister i enlighet med riktlinjer för tillgänglighet. Tanium åtar sig att efter bästa förmåga snabbt åtgärda eventuella brister som låter sig åtgärdas med hänsyn till problemens allvarighet och ändringarnas omfattning. Dessa mål tas med i beräkningen i det löpande leveransschemat för funktioner och releaser med våra befintliga resurser.

Tanium välkomnar kundernas åsikter om att göra lösningar tillgängliga baserat på köpta Tanium-moduler och krav på hjälpteknik. Tillgänglighetskraven är viktiga för Tanium-kundgruppen och vi åtar oss att prioritera dessa ansträngningar för efterlevnad som en del av vår övergripande produktplan. Tanium tillämpar öppenhet kring våra framsteg och milstolpar och välkomnar alla ytterligare frågor eller diskussioner kring detta arbete. Kontakta din säljrepresentant, skicka e-post till Tanium Support på [support@tanium.com](mailto:support@tanium.com) eller till [accessibility@tanium.com](mailto:accessibility@tanium.com) för att ställa fler frågor.

Tanium är ett varumärke som tillhör Tanium, Inc. i USA och andra länder. De varumärken från tredje part som nämns tillhör respektive ägare.

© 2021 Tanium Inc. Med ensamrätt.

# Innehållsförteckning

---

|                                                                             |           |
|-----------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>Om denna dokumentation</b>                                               | <b>6</b>  |
| <b>Översikt över IT Service Center</b>                                      | <b>7</b>  |
| Hantera ärenden och vidta åtgärder                                          | 7         |
| Hantera resursdata i realtid i CMDB                                         | 7         |
| Konfigurationsobjekt                                                        | 7         |
| Konfigurationsobjektklasser                                                 | 8         |
| Tanium as a Service                                                         | 8         |
| Översikt över Work.com                                                      | 8         |
| Om Employee Workspace                                                       | 8         |
| Mer information                                                             | 8         |
| Om Employee Concierge                                                       | 8         |
| Mer information                                                             | 8         |
| Språk som stöds                                                             | 9         |
| <b>Att uppnå hör funktionalitet i organisationen</b>                        | <b>10</b> |
| Strategisk planering                                                        | 10        |
| RACI-diagram                                                                | 10        |
| Organizational alignment                                                    | 12        |
| Operativa mätvärden                                                         | 12        |
| Mognad för incidenthantering och tjänsteförfrågningar med IT Service Center | 12        |
| Mått för benchmarking                                                       | 12        |
| <b>Verifiera för TaaS</b>                                                   | <b>17</b> |
| <b>Hantera IT-ärenden</b>                                                   | <b>18</b> |
| Visa IT Agent-instrumentpanel                                               | 18        |
| Visa ärenden                                                                | 18        |
| Incident                                                                    | 18        |
| Om incidentärenden                                                          | 19        |
| Större incident                                                             | 19        |

---

---

|                                                 |    |
|-------------------------------------------------|----|
| Om större incidentärenden .....                 | 19 |
| Skapa en större incident .....                  | 19 |
|                                                 | 19 |
| Problem .....                                   | 19 |
| Om problemärenden .....                         | 20 |
| Skapa kunskap om kända fel eller tjänster ..... | 20 |
| Ändra .....                                     | 20 |
| Användarbehörigheter .....                      | 20 |
| Om ändringsärenden .....                        | 21 |
| Skapa ändringsärende .....                      | 21 |
| Åtgärda schemaläggningskonflikter .....         | 21 |
| Riskbedömning .....                             | 21 |
| Hantera ändringskalendern .....                 | 21 |
| Visa ändringskalendern .....                    | 21 |
| Lägg till händelser i ändringskalendern .....   | 22 |
| Konfigurera ändringshanteringsregler .....      | 22 |
| Begäran .....                                   | 22 |
| Om förfrågningsärenden .....                    | 22 |
| Skapa en begäran .....                          | 23 |
| Uppdatera ärenden .....                         | 23 |
| Ändra ärendets ägare .....                      | 23 |
| Ändra posttyp .....                             | 23 |
| Eskalera ärende .....                           | 23 |
| Bifoga filer .....                              | 23 |
| Spåra aktivitet .....                           | 24 |
| Visa ärendets aktiviteter .....                 | 24 |
| Kommentera ett ärende .....                     | 24 |
| Följ ärendets uppdateringar .....               | 24 |
| Spåra relaterat arbete .....                    | 24 |
| Utvidga omfattningsdetaljer .....               | 24 |

---

---

|                                                        |           |
|--------------------------------------------------------|-----------|
| Lägg till en uppgift .....                             | 25        |
| Lägg till kopplingar .....                             | 25        |
| Ta bort kopplingar .....                               | 25        |
| Lösa ett ärende .....                                  | 25        |
| Stäng ett ärende och alla relaterade ärenden .....     | 26        |
| <b>Hantera konfigurationsobjekt .....</b>              | <b>27</b> |
| Visa primära CI-detaljer från ett ärende .....         | 27        |
| Visa alla resurser .....                               | 27        |
| <b>Hantera prestation .....</b>                        | <b>28</b> |
| Granska hälsohändelser .....                           | 28        |
| Omstart av operativsystem .....                        | 29        |
| Avsluta processer .....                                | 29        |
| Hantera systemtjänster .....                           | 29        |
| <b>Distribuera programvara .....</b>                   | <b>30</b> |
| Hantera inaktuell programvara .....                    | 30        |
| Installera ny programvara .....                        | 30        |
| Ta bort programvara .....                              | 30        |
| <b>Automatisera IT Service Center med flöden .....</b> | <b>31</b> |
| Standardflöden .....                                   | 31        |
| Flödesåtgärder .....                                   | 31        |
| Skapa ett IT Service Center-flöde .....                | 32        |
| Mer information .....                                  | 32        |
| <b>Maximera statistik för IT Service Center .....</b>  | <b>33</b> |
| Tid i genomsnitt för lösning (MTTR) .....              | 33        |
| SLA-efterlevnadsgrad .....                             | 33        |
| Ärenden som har lösts automatiskt .....                | 34        |
| Åtgärder vidtagna från ärende .....                    | 34        |

# Om denna dokumentation

Detta dokument är för version 1.17.0.

Information om hämtning av alla versioner av administrationshandboken och användarhandboken för IT Service Center finns under [IT Service Center-dokumentation](#).

# Översikt över IT Service Center

Med IT Service Center kan du effektivisera IT-support genom att konsolidera IT-biljetter och uppgifter till en enda plats.

Tillgänglig i: Lightning Experience

Tillgänglig i: **Enterprise-** och **Unlimited-**utgåvor

IT Service Center är tillgängligt som en tilläggslicens.

## Hantera ärenden och vidta åtgärder

IT-agenter kan lösa supportärenden snabbare genom att implementera vanliga åtgärder utan att lämna IT Service Center. Dessa åtgärder omfattar:

- Granska prestationshändelser
- Avslutande av processer
- Starta eller stoppa systemtjänster
- Starta om datorn
- Installera, uppdatera eller ta bort programvara

Om en användare till exempel öppnar ett supportärende som kräver en programvaruuppdatering kan IT-agenten distribuera uppdateringen till användarens resurs med några klick direkt från IT Service Center. De kan också skapa en distribution som överför samma programvaruuppdatering till andra resurser, vilket minskar risken för att dubletter öppnas av andra användare för samma problem.

## Hantera resursdata i realtid i CMDB

Använd integreringen med Configuration Management Database (CMDB) från Tanium med IT Service Center för att hantera och lagra konfigurationsobjekt eller komponenter relaterade till IT-tjänster i realtid. Konfigurationsobjekt (CI) är komponenter som måste hanteras för att leverera en IT-tjänst. Genom att definiera en central informationskälla för CI kan IT-agenter och konfigurationsansvariga förbättra tjänstehantering, minska den tid som spenderas på ändringshantering och förbättra granskning, säkerhet och efterlevnad.

### Konfigurationsobjekt

Ett konfigurationsobjekt är kopplat till en resurs, styrs av IT och används för en IT-tjänst.

Ett konfigurationsobjekt kan vara ett hanterat Tanium-CI eller ett anpassat Tanium-CI. Ett hanterat Tanium-CI är en resurs som har Tanium Client installerat. Informationen om hanterade Tanium-CI kommer från CMDB-tjänsten i Tanium. Du kan skapa anpassade Tanium-CI i Salesforce för ytterligare CI som inte fanns i Tanium och dessa synkroniseras regelbundet med CMDB.

## Konfigurationsobjektklasser

En konfigurationsobjektklass är en fördefinierad kategorisering av ett konfigurationsobjekt som kommer från Tanium, t.ex. en enhetstyp (bärbar dator, server).

## Tanium as a Service

Möjligheten att vidta åtgärder på slutanvändares datorer aktiveras genom en anslutning från IT Service Center med Tanium as a Service (TaaS).

Tanium-plattformen ger synlighet och kontroll över slutpunkterna. I Tanium är en slutpunkt en dator eller server på vilken du kan installera och köra Tanium Client-tjänsten. Som svar på din begäran kan Tanium inom några sekunder upptäcka och rapportera både statiska och dynamiska realtidsdata som rör slutpunkten. Förutom att data som erhålls om slutpunkterna kan åtgärder implementeras för att hantera och skydda miljön.

Åtgärderna i IT Service Center drivs av API-anrop till TaaS, som innefattar modulerna Tanium™ Discover, Tanium™ Deploy och Tanium™ Performance. Utvalda data om Tanium-slutpunkter lagras som resursobjekt i Salesforce. För att se information om Tanium-hanterade slutpunkter i Salesforce kan de visas som resurser.

## Översikt över Work.com

IT Service Center är en del av Work.com-paketet med lösningar. Work.com är den kompletta plattformen för medarbetarupplevelser vid arbete på valfria platser. Work.com bygger på Salesforce-plattformen och ger medarbetare möjlighet att lyckas oavsett var de arbetar.

När du köper IT Service Center får du Employee Workspace och Employee Concierge med på köpet. Dessa produkter ger medarbetare möjlighet att öppna ärenden som skickas till agenter i IT Service Center.

### Om Employee Workspace

Med Employee Workspace ger du dina medarbetare en integrerad upplevelse och möjliggör medarbetarnas produktivitet och samarbete. Employee Workspace är en central hubb för verktyg och resurser som dina medarbetare behöver för att kunna arbeta var som helst.

MER INFORMATION

[Work.com Docs: Employee Workspace](#)

### Om Employee Concierge

Employee Concierge är ett tillägg till Employee Workspace som omfattar en sökningsbar kunskapsbas och ett ärendehanteringssystem, så att medarbetare kan hitta lösningar och få support när de behöver det.

MER INFORMATION

[Work.com Docs: Employee Concierge](#)



## Språk som stöds

Användargränssnittet för IT Service Center är översatt till följande språk:

- Kinesiska - förenklad: zh\_CN
- Kinesiska - traditionell: zh\_TW
- Nederländska: nl
- Franska: fr
- Tyska: de
- Italienska: it
- Japanska: ja
- Koreanska: ko
- Portugisiska (Brasilien): pt\_BR
- Spanska: es

# Att uppnå hör funktionalitet i organisationen

De fyra viktigaste stegen för organisationsstyrning för att maximera utbytet av IT Service Center är följande:

- Anpassa strategisk planering till verksamhetens mål. Se [Strategisk planering på sidan 10](#).
- Definiera tydliga roller och ansvarsområden. Se [RACI-diagram på sidan 10](#).
- Spåra operativ mognad. Se [Operativa måtvärden på sidan 12](#).
- Validera tvärfunktionell anpassning. Se [Organizational alignment på sidan 12](#).

## Strategisk planering

Utveckla en strategisk färdplan för att anpassa IT Service Center som den enda sanningskällan i centrum för all IT Service Management (ITSM) och aktiviteter för anställdas upplevelse i organisationen. Dessa aktiviteter bör anpassas till verksamhetens mål, med stöd från viktiga intressenter. Dessa aktiviteter omfattar exempelvis:

- Uppdatera servicenivåavtal (SLA:er) och anpassa aktiviteter till viktiga resurser för ITSM-aktiviteter (som i IT Service Center kallas "milstolpar") över Service Desk och alla lösningsteam.
- Anpassa efter viktiga arbetsflöden för incidenthantering både inom och utanför Service Desk.
- Identifiera nyckelpersonal som behöver tillgång och utbildning, samt en pågående mekanism utbildning av alla nyanställda.
- Tillhandahålla och regelbundet omvärdera strukturen för IT Service Center-programmet för att avgöra om det uppfyller organisationens mål och eventuella förbättringsbehov. Brister i processer och styrning kan leda till problem.
- Fastställa rapporteringskrav, inklusive segmentering av olika rapporter och informationselement till olika beslutsteam, ledare och intressenter.

## RACI-diagram

Ett RACI-diagram identifierar teamet eller resursen som är **R**esponsible, **A**ccountable, **C**onsulted och **I**nformed och fungerar som riktlinje för beskrivning av de viktigaste aktiviteterna i Service Desk- och lösningsteam i ITSM-programmet genom IT Service Center. Varje organisation har specifika verksamhetsprocesser och IT-organisationskrav. I följande tabell visas hur organisationer ur IT Service Centers synvinkel ska anpassa funktionella resurser för incidenthantering och fullgörande av tjänsteförfrågningar. Använd följande tabell som ett baslinjeexempel.

| Uppgift                             | Service Desk | Service Desk-hantering | Lösningsteam | Användare | Logisk grund                                                                                                                                                             |
|-------------------------------------|--------------|------------------------|--------------|-----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Incidentloggning och kategorisering | R            | -                      | A            | I         | Service Desk är ofta intaget för ett ärende, men det team som löser ärendet säkerställer korrekt kategorisering. (I vissa fall kan Service Desk lösa ärendet.)           |
| Tilldelning av incidenter           | R            | I                      | A            | -         | Teamet som ansvarar för felsökning och lösning av ärendet äger incidenthanteringen.                                                                                      |
| Incidentutredning och diagnos       | A            | I                      | R            | C         | Service Desk utför en första analys av inkommande ärenden, vilket också hjälper IT Service Center att lära sig mönster.                                                  |
| Incidentlösning och återställning   | I            | -                      | A            | C/I       | Det identifierade lösningsteamet äger återställningen av tjänsten när en incident inträffar.                                                                             |
| Incidentgranskning och stängning    | R            | I                      | A            | C/I       | När ett ärende har markerats som löst kan användaren bekräfta problemet innan ärendet stängs. Slutgiltig stängning av ärendet sker automatiskt och ägs av beslutsteamet. |
| SLA-övervakning                     | R            | A                      | R            | -         | Service Desk-ledningen är ansvarig för att bekräfta att milstolpar (SLA:er) uppfylls och för att fastställa vilka förändringar som krävs.                                |
| Efterlevnadshantering               | -            | R                      | A/I          | C/I       | Lösningsteamet måste lägga till tillräckligt med information i ett ärende för att klara granskningen vid en revision under ledningens överinseende.                      |

## Arbetsflöde för incident



## Arbetsflöde för förfrågan



# Organizational alignment

Framgångsrika organisationer använder IT Service Center med funktionella silos som en gemensam plattform för ITSM och medarbetarengagemang, med åtgärder som drivs av Tanium. Tanium tillhandahåller ett gemensamt dataschema som möjliggör säkerhet, drift och att risk-/efterlevnadsteam kan agera utifrån en gemensam uppsättning fakta som levereras av en enhetlig plattform. Detta kan också användas för att vidta åtgärder genom Tanium-plattformen för att mildra kända problem med ytterligare slutpunkter, förbättra användarupplevelsen och förhindra framtida ärenden.

Om organisationen inte är inriktad på och åtar sig att driva ITSM, anställdas upplevelse och ytterligare åtgärder via IT Service Center, kommer det att finnas konkurrerande datauppsättningar och en bristande helhetssyn över hela företaget på problemlösningar och driftseffektivitet.

# Operativa mätvärden

## Mognad för incidenthantering och tjänsteförfrågningar med IT Service Center

Att hantera ett ITSM-program innefattar framgångsrik driftsättning av tekniken och mätning av effektiviteten genom mätvärden för benchmarking. De fyra nyckelprocesserna för att mäta och vägleda operativ mognad för ditt IT Service Center-program är följande:

| Process                 | Beskrivning                                                                                                                                                                                    |
|-------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Användning              | hur och när IT Service Center för ITSM och anställdas upplevelse i din organisation (till exempel om det är det enda verktyget ifråga eller ett av många olika verktyg)                        |
| Automatisering          | hur automatiserad IT Service Center är inom din organisation, inklusive automatisk ärendelösning och automatiserade åtgärder                                                                   |
| Funktionell integrering | hur integrerad IT Service Center är med lösningsgrupper inom IT, t.ex. drift, säkerhet eller Service Desk, samt integration med externa verktyg såsom Configuration Management Database (CMDB) |
| Rapportering            | hur automatiserad ITSC KPI-rapportering är och hur skräddarsydd rapporteringen är för olika målgrupper och intressenter                                                                        |

## Mått för benchmarking

Förutom de viktigaste processerna för IT Service Center incidenthantering och fullgörande av servicebegäran, är de två riktmärkena som är anpassade till IT Service Center programmets operativa mognadsgrad för att uppnå maximalt värde och framgång följande.

| Exekutiva mätvärken              | Tid i genomsnitt för lösning (MTTR)                                                                                                                                            | SLA-efterlevnadsgrad                                                           | Ärenden som har lösts automatiskt                                                                                                                                                                                                                             | Åtgärder vidtagna från ärenden                                                                                                                                                                                                                                       |
|----------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Beskrivning                      | Genomsnittlig tid det tar att lösa ett öppet ärende. Detta mätvärde kan segmenteras med ytterligare indata såsom incidentens allvarlighet, lösningsteam eller specifik person. | Procent av stängda ärenden som faller inom publicerade servicenivåavtal (SLA). | Antal ärenden som har skapats genom en åtgärd i IT Service Center för att proaktivt lösa problem med en eller flera slutpunkter. Dessa ärenden skapas och löses automatiskt för att upprätthålla journalföring för gransknings- och ändringshanteringssyften. | Antal enskilda åtgärder som alla agenter har utfört via IT Service Center-konsolen. Detta mätvärde kan segmenteras med ytterligare data såsom team och typ av åtgärd.                                                                                                |
| Instrumentering                  | Instrumentering (Total tid som ägnas åt ärenden)/ (Antal ärenden under en viss tidsperiod)                                                                                     | Boolsk/procentandel: (Uppfyllt SLA = Ja)/Totalt antal ärenden                  | Antal ärenden med tid för att lösa = 0 inom en given tidsram                                                                                                                                                                                                  | Antal åtgärder som vidtagits i ett ärende, separerade efter typ, inom en given tidsram                                                                                                                                                                               |
| Varför detta mätvärde är viktigt | Mätning av den faktiska tiden det tar att lösa ett ärende ger en viktig indikering av ITSM-effektiviteten och användartillfredsställelsen.                                     | Fastställa huruvida överenskomna resultat (benchmarkingriktmärken) uppfylls.   | En åtgärd som vidtas från IT Service Center, t.ex. programvarudistribution, genererar ett ärende som åtgärdas automatiskt. Var och en av dessa ärenden är en incident som förhindrades, vilket minskade MTTR och ökade organisationens effektivitet.          | Möjligheten att vidta åtgärder från ärenden är en viktig skillnad till IT Service Centers fördel. Kunder som utbildar sin supportpersonal i att vidta åtgärder från ärenden minskar MTTR, förbättrar användartillfredsställelsen och förhindrar framtida incidenter. |

Använd följande tabell för att fastställa mognadsnivån för IT Service Center i din organisation.

|         |            | Nivå 1<br>(Behöver<br>förbättras)                                                                                        | Nivå 2<br>(Under<br>genomsnittet)                                                                      | Nivå 3<br>(Genomsnittlig)                                                                                  | Nivå 4<br>(Över<br>genomsnittet)                                                                                                                                                                 | Nivå 5<br>(Optimerad)                                                                                                                                                      |
|---------|------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Process | Användning | Flera konkurrerande ITSM-verktyg används utan tydlig avgränsning eller konsekvent användning. Alla åtgärder är reaktiva. | Ramverk som tillämpas med inkonsekventa processer. Högst två ITSM-verktyg används i hela anläggningen. | Ramverk som tillämpas med upprepningsbara processer. Ett enda ITSM-verktyg fungerar som ett system ifråga. | Ramverk tillämpas med regelbundna granskningar för effekt. Ett enda ITSM-verktyg används. Processer optimerade och automatiserade där det är möjligt. Proaktivt stöd kompletterar reaktivt stöd. | Kundcentrerade, smidiga tjänsteleveranser genom ett enda ITSM-verktyg och repeterbara, automatiserade processer som regelbundet mäts och optimeras genom KPI-rapportering. |

|  |                         | Nivå 1<br>(Behöver<br>förbättras)                                        | Nivå 2<br>(Under<br>genomsnittet)                                                                           | Nivå 3<br>(Genomsnittlig)                                                                                                 | Nivå 4<br>(Över<br>genomsnittet)                                                                                                                                         | Nivå 5<br>(Optimerad)                                                                                                                                                                            |
|--|-------------------------|--------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | Automatisering          | Ingen automatisering, alla ärendelösningar är manuella.                  | Förstå och prioritera åtgärder som kan vidtas från ärenden. Definierad KPI-rapportering för automatisering. | Automatisk ärendelösning tillgänglig skyddad med lämplig RBAC                                                             | Automatiskt skapande och stängning är inbyggda i processer för vissa ärenden, spårade med ändringskontroll som standardändringar                                         | Automatiskt skapande och stängning är inbyggda i processer för vissa ärenden, spårade med ändringskontroll som standardändringar. Ärendedirigering görs mer automatiskt baserat på arbetsflöden. |
|  | Funktionell integrering | EJ<br>TILLÄMPLIGT                                                        | Intern rapportering utnyttjad för att få baslinjemått för KPI:er                                            | KPI-rapporter skapade. Relevanta supportpersoner utbildade i att leverera automatisering av ärenden via IT Service Center | KPI-rapporter genereras och konfigureras automatiskt för att skicka till intressenter med identifierade intervall. Integrerad med andra viktiga verktyg i organisationen | Realtidsövervakning för att uppmärksamma en potentiellt problematisk tjänst (ticket spike)                                                                                                       |
|  | Rapportering            | Rapportering är endast ad hoc och mäter inte aktivt identifierade KPI:er | Nyckeltal för att identifiera luckor i tjänsteleveransen identifieras och spåras oregelbundet               | Automatiserad: KPI-rapporter endast för Service Desk                                                                      | Automatiserad: KPI-rapporter som skickas till viktiga intressenter från IT-direktör/IT-chef till beslutsgrupper och till Service Desk                                    | Automatiserad: Skräddarsydda och specialiserade KPI-rapporter som skickas till viktiga intressenter från IT-direktör/IT-chef till beslutsgrupper och till Service Desk                           |

|      |                                           | Nivå 1<br>(Behöver<br>förbättras) | Nivå 2<br>(Under<br>genomsnittet)                                | Nivå 3<br>(Genomsnittlig)                          | Nivå 4<br>(Över<br>genomsnittet)                                                             | Nivå 5<br>(Optimerad)                                                       |
|------|-------------------------------------------|-----------------------------------|------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|
| Mått | Tid i genomsnitt<br>för lösning<br>(MTTR) | Ej uppmätt                        | Mäts i<br>sammanställd<br>form                                   | Mäts per team                                      | Mäts per team och<br>allvarlighet                                                            | Mäts per team,<br>allvarlighet och<br>ärendetyp                             |
|      | SLA -<br>efterlevnadsgrad                 | Ej uppmätt - Inga<br>SLA:er       | Ej uppmätt -<br>SLO:er (Service<br>Level Objectives)<br>på plats | > 50%                                              | < 75%                                                                                        | > 95%<br>SLA:er mätt och<br>optimerad enligt<br>incidentens<br>allvarlighet |
|      | Ärenden som har<br>lösts automatiskt      | 0-5 %                             | 5-10 %                                                           | 10-15 %                                            | 15-20 %                                                                                      | 20-25 %                                                                     |
|      | Åtgärder<br>vidtagna från<br>ärenden      | 0 - Ej inställd                   | 0 - Ej inställd                                                  | Vissa åtgärder,<br>begränsade till<br>Service Desk | Alla<br>lösningsgrupper<br>har åtkomst, alla<br>tillgängliga<br>åtgärder är inte<br>godkända | Alla tillgängliga<br>åtgärder godkända<br>och vidtagna                      |



# Verifiera för TaaS

Verifiera ditt användarnamn för TaaS för att ha behörighet att se och använda resurserna i IT Service Center.

Om du inte loggar in under en period på 30 dagar eller mer måste du upprepa dessa steg.

1. För att öppna IT Service Center loggar du in på din Salesforce-org och använder App Launcher för att söka efter och välja **IT Service Center**.
2. Från IT Service Center-menyn går du till **Inställningar > Tanium**.
3. Klicka på **Initiera autentiseringsflöde för aktuell användare**.
4. Klicka på **Auktorisera** på den sida som visas.
5. Utgångsdatumet under **Verifiera nuvarande användare** har ändrats.

**Settings**

▼ **Tanium Configuration**

Specify the URL and credentials provided to you by Tanium.

\* Tanium URL

☐ Use Custom Tanium API URL

**Current User Authentication**

Token expires on 2/19/2021 at 12:11:28 AM

☐ Use Custom API Token for Current User

[Initiate Current User Auth Flow](#)

**Service User Authentication**

Token expires on 2/19/2021 at 4:43:57 PM

☐ Use Custom API Token for Service User

[Initiate Service User Auth Flow](#)

[Test Configuration](#)

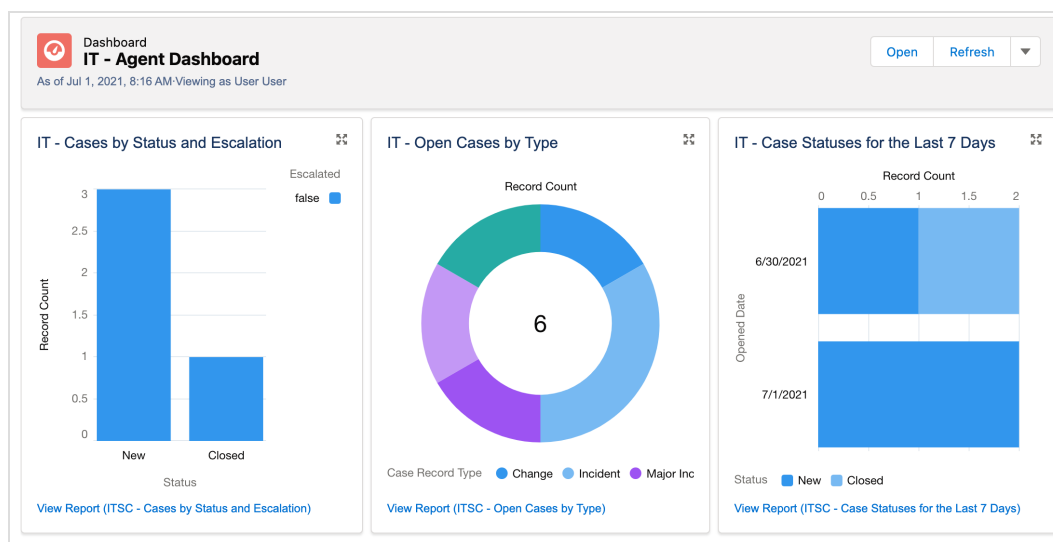
# Hantera IT-ärenden

När anställda har skapat ärenden i Employee Concierge kan en IT-representant hantera ärendena från IT Service Center. IT Agent-instrumentpanelen tillhandahåller interaktiva rapporter med trender och insikter om interna IT-ärenden. Du kan visa IT-ärenden efter status, typ, öppningsdatum och så vidare.

Som IT-agent kan du hantera IT-ärenden, visa information om slutanvändares datorer och hantera slutanvändares datorer genom att distribuera programvara eller prestandaåtgärder.

## Visa IT Agent-instrumentpanel

Visa IT Agent-instrumentpanel på startsidan när du öppnar IT Service Center. Instrumentpanelen ger en sammanfattning av alla öppna ärenden.



## Visa ärenden

För att visa mer information om ärenden, gå till menyn IT Service Center och klicka på **Ärenden**. Klicka på menyen  för sidan Ärende och växla mellan olika vyer, t.ex. **Mina öppna ärenden**, **Alla öppna ärenden**, **Öppna incidentärenden** osv.

## Incident

En incident är ett ärende som är kopplat till ett problem som en användare upplever, exempelvis avbrott i drift, tjänster eller funktioner.

Anställda hos slutanvändarna kan använda Employee Concierge för att skapa ett ärende för problem de upplever, t.ex. problem med programvara på deras dator, som leder till en posttyp för ett incidentärende.

När ärendet har skapats kan IT-agenten använda IT Service Center för att lösa ärendet genom att visa information om den kopplade resursen och vidta åtgärder på den kopplade datorn, t.ex. avsluta en process eller implementera programvara.

#### OM INCIDENTÄRENDEN

**Skapad av användartyp:** Anställd

**Faser:** Ny > I pågående > Väntar > Överförd > Löst > Stängt

**Standardärendemallar:** Tvinga avsluta processen, starta om slutpunkten, starta om tjänsten, stoppa tjänsten, avsluta processen

Om du skapar en incident för en slutanvändares räkning måste du lösa och stänga ärendet. Slut användaren kan endast lösa och stänga ärenden som slut användaren har öppnat.

1. På hemsidan för IT Service Center klickar du på fliken **Ärenden**. Klicka på **Nytt**.
2. Välj typ av **Incidentärendepost**.
3. Klicka på **Spara**.

## Större incident

Logga ett ärende för en större förlust eller störning av driften, tjänster eller funktioner.

#### Om större incidentärenden

**Skapad av användartyp:** Administratör, IT Agent

**Faser:** Ny > Pågår > Löst > Granskning & Eftergranskning > Stängd

#### Skapa en större incident

1. På hemsidan för IT Service Center klickar du på fliken **Ärenden**. Klicka på **Nytt**.
2. Välj ärendeposttypen **Större incident**.
3. Fyll i information som är kopplad till ärendet.
4. Klicka på **Spara**.

## Problem

Du kan skapa ett problemärende om du har en incident som ingår i ett större problem som måste utredas.

Ett problem är ett ärende som påverkar något bredare än en enda användare, exempelvis ett systemproblem som uppstår över tid och måste utredas för grundorsaksanalys.

Många användare rapporterar till exempel återkommande problem med systemlatens, men grundorsaken till att dessa problem fortsätter att återkomma är inte fastställd. Du kan koppla alla incidenter som dessa användare har skapat till ett problem och fortsätta att analysera fallen som en grupp.

## OM PROBLEMÄRENDEN

**Skapad av användartyp:** IT Agent

**Faser:** Ny > Analyserad > Lösning dokumenterad > Känt fel > Ändring skapad > Löst > Stängd

1. På hemsidan för IT Service Center klickar du på fliken **Ärenden**. Klicka på **Nytt**.
2. Välj ärendetyp för **Problem**. Klicka på **Spara**.

## Skapa kunskap om kända fel eller tjänster

Du kan skapa kunskap om ett känt fel eller en tjänst för att dokumentera ett problem i en kunskapsartikel. När du har skapat en artikel om ett känt fel bifogas artikeln med alla ärenden som är kopplade till problemet. Den här artikeln förblir i utkastläge och är inte synlig för andra användare förrän den publiceras.

Om du vill att alla användare ska se de kända felen ber du administratören att konfigurera publiceringsarbetsflöden. Mer information finns i avsnittet *Skapa publiceringsarbetsflöden för kunskap om kända fel och tjänster* i [administrationshandboken för IT Service Center](#).

1. I problemärendet klickar du på **Skapa känt fel** eller **Skapa kunskap om tjänster**.
2. Ange en rubrik, URL, detaljer och tillfällig lösning. Klicka på **Spara**.
3. Du måste publicera kunskapsartikeln för att göra den synlig för andra användare. För att publicera en kunskapsartikel, se [Service Cloud Help: Publicera artiklar och översättningar](#).
4. Du kan se de ärenden som är relaterade till en kunskapsartikel när du redigerar artikeln i Salesforce Knowledge.

## Ändra

Spåra ändringar som måste göras i en organisation. Dessa ändringar måste vanligtvis gå igenom en diskussion och godkännandeprocess av en ändringsgodkännandenämnd (CAB) innan de genomförs.

Ett ändringsärende är ett ärende där ett befintligt system kräver godkännande innan det uppdateras. Det kan finnas godkännanderegler och arbetsflöden som krävs för att flytta till en lösning.

## ANVÄNDARBEHÖRIGHETER

| Användarbehörigheter som krävs       |                                                                                                           |
|--------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Så här skapar du ett ändringsärende: | IT Service Center-appanvändare, behörighetsuppsättningar för grundläggande åtkomst till ändringskalendern |

| Användarbehörigheter som krävs                          |                                                                         |
|---------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|
| Så här lägger du till händelser i ändringskalendern:    | Behörighetsuppsättning för administratörsåtkomst till ändringskalendern |
| Så här skapar du regler för anpassad ändringshantering: | Behörighetsuppsättning för administratörsåtkomst till ändringskalendern |

## Om ändringsärenden

**Skapad av användartyp:** Administratör, IT Agent

**Faser:** Ny > Begäran om ändring > Skickad för godkännande > Godkänd > Avvisad > Åtgärdad > Stängd

## Skapa ändringsärende

1. På hemsidan för IT Service Center klickar du på fliken **Ärenden**. Klicka på **Nytt**.
2. Välj ärendeposttypen **Ändra** och fyll i de obligatoriska fälten.
3. Klicka på **Spara**. När ändringen har skapats med planerade datum läggs den till i ändringskalendern.

## ÅTGÄRDA SCHEMALÄGGNINGSKONFLIKTER

En schemaläggningsskonflikt kan uppstå om en händelse redan finns i ändringskalendern under planerad start- eller sluttid eller om en ändringshanteringsregel finns på plats och kräver att ändringar schemaläggs vid en viss tidpunkt. Klicka på **Visa ändringskalender** och åtgärda tidpunkten för ditt ändringsärende och spara dina uppdateringar. Mer information om ändringskalendern och regler finns i [Hantera ändringskalendern på sidan 21](#) och [Konfigurera ändringshanteringsregler på sidan 22](#).

## RISKBEDÖMNING

När du har sparat ett ändringsärende fastställs risknivån baserat på inställningarna för riskpoäng för ändringshantering. Ändringsansvariga kan fastställa vilka fält som bidrar till riskpoängen. Mer information finns i avsnittet *Anpassa riskpoäng* i [administrationshandboken för IT Service Center](#).

## Hantera ändringskalendern

Du kan använda ändringskalendern för att konfigurera och visualisera planerade ändringshändelser.

## VISA ÄNDRINGSKALENDERN

- Gå du till IT Service Center-menyn och klicka på **Ändringskalender** för att visa ändringskalendern.
- Du kan anpassa de händelsetyper som ingår i kalendervyn genom att välja de händelsetyper som du vill inkludera.

Följande händelsetyper ingår som standard:

- Frysning: En schemalagd tid då ändringar inte kan inträffa.
- Ändring: En uppdatering bifogad med ett ändringsärende.
- Ändringsfönster: En tillåten tid då ändringar kan ske.
- Avbrott: En schemalagd tid då ett system inte är tillgängligt.

## LÄGG TILL HÄNDELSER I ÄNDRINGSKALENDERN

Om du har behörighetsuppsättningen för administratörsåtkomst till ändringskalendern kan du lägga till händelser i ändringskalendern.

1. Gå till IT Service Center-menyn och klicka på **Ändringskalender**.
2. Klicka på **Ny händelse**, **Ny frysning** eller **Nytt ändringsfönster**, beroende på vilken typ av händelse du vill skapa.
3. Ange datum och tid för händelsen och klicka på **Spara**.

## Konfigurera ändringshanteringsregler

Den ändringsansvarige kan skapa regler för följande scenarier:

- Regel för ändringsfönster - När denna regel är aktiverad måste ändringar ske under ett definierat ändringsfönster.
- Regel för överlappning av fältmatchning - För ett definierat fält tillåts ett maximalt antal matchningar för ett värde på andra ändringsärenden. Du kan exempelvis tillåta schemaläggning av högst tre ändringar i kategorifältet med värdet Maskinvara valt.
- Regel för frysning - När denna regel är aktiverad kan ändringar inte schemaläggas under en fryst period.
- Regel för överlappning - När denna regel är aktiverad returneras eventuella överlappningar med andra ändringar när du sparar ändringsärendet.

Regeln ger dig möjlighet att varna eller returnera ett fel och förhindra att ändringsärendet skapas.

1. Gå till IT Service Center-menyn och klicka på **Ändringshanteringsregler**.
2. Klicka på **Ny** och välj den typ av regel du vill skapa.
3. Fyll i de obligatoriska fälten för regeln. För att aktivera regeln när du sparar väljer du **Är aktiv**.
4. Spara ändringarna. De villkor som definieras i regeln träder i kraft omedelbart för alla nya ändringsärenden som skapas. Om du behöver avaktivera en regel kan du redigera regeln och avmarkera **Är aktiv**.

## Begäran

En förfrågan är en begäran om en tjänst från en användare om åtkomst, råd, information, en standardändring eller dokumentation. Förfrågan är inte kopplad till ett fel i IT-infrastrukturen.

### Om förfrågningsärenden

**Skapad av användartyp:** Anställd

**Standardärendemallar:** Installera, ta bort programvara eller uppdatera programvara

## Skapa en begäran

1. På hemsidan för IT Service Center klickar du på fliken **Ärenden**. Klicka på **Nytt**.
2. Välj ärendeposttyp för **Begäran**.
3. Klicka på **Spara**.

## Uppdatera ärenden

Ändra ägare, posttyp eller eskalera ärendet.

### Ändra ärendets ägare

1. Öppna ett ärende eller välj ett eller flera ärenden på en listvy. Klicka på **Ändra ägare**.
2. Sök efter den person som du vill tilldela ärendet.
3. Om du vill skicka ett meddelande till den nya ägaren väljer du **Skicka meddelande via e-post**. Klicka på **Skicka**.

### Ändra posttyp

Om ärendet skapades med fel posttyp (till exempel om en användare skapade en incident som egentligen är en förfrågan) kan du ändra till rätt typ.

1. För att ändra ägare av ett ärende, klicka på  och sedan på **Ändra posttyp**.
2. Välj den nya posttypen och klicka på **Nästa**.
3. Ändra ärendet. Beroende på vilken typ av ärende du har valt kan de obligatoriska fälten behöva ändras.

## Eskalera ärende

Tilldela ärendet till en annan användare eller kö.

1. I ärendet klickar du på fliken **Aktivitet > Eskalering**.
2. Välj fältet **Eskalerad** och ange en **Eskaleringsorsak**.
3. Ställ in **Ärendeägare**.
4. Klicka på **Spara**. När ärendet eskaleras är det i statusen **Överförd**.

## Bifoga filer

1. Från ditt ärende går du till fliken **Bilagor**.
2. Lägg till filer genom att klicka på **Ladda upp filer** och välja dokument från din dator.

## Spåra aktivitet

Spåra aktivitet för ett ärende för att se eventuella ändringar i ärendet, kommentarer eller åtgärder som har vidtagits för att lösa ärendet.

### Visa ärendets aktiviteter

För ett ärende kan du visa ett flöde av uppdateringar som har gjorts på fliken **Aktivitet**.

### Kommentera ett ärende

Du kan samarbeta om ärendet genom att lägga till chatterkommentarer i området **Inlägg** på fliken **Aktivitet**. Mer information om inlägg och chatter finns i [Salesforce Help: Publiceringsöversikt](#) och [Salesforce Help: @Mention människor och grupper i inlägg och kommentarer](#).

### Följ ärendets uppdateringar

Klicka på **+ Följ** i ärendet för att få e-postmeddelanden när fallet uppdateras.

## Spåra relaterat arbete

Använd kopplingar för att skapa en förteckning av incidenter, större incidenter, problem, förfrågningar, ändringar eller konfigurationsobjekt som är kopplade till ett ärende.

Ärenden kan relateras till varandra genom associationer. Många olika incidenter kan vara kopplade till andra incidenter, ett enda problem osv.

Kopplingar mellan ärenden och andra ärenden såväl som mellan ärenden och konfigurationsobjekt är relationer av typen många-till-många.

### Utvidga omfattningsdetaljer

Avsnittet **Omfattningsdetaljer** för incidenter och större incidenter ger dig möjlighet att visa underordnade incidenter, påverkade konfigurationsobjekt (CI) och varaktighet för ärendet. Du kan klicka på länkarna för att visa detaljerna.



Case

Major Incident Case

+ Follow

Edit

Change Owner

Clone

|             |                  |                  |          |             |          |
|-------------|------------------|------------------|----------|-------------|----------|
| Case Number | Case Record Type | Service Provider | Category | Subcategory | Priority |
| 00001031    | Major Incident   | IT               |          |             | Low      |

New

In Progress

Resolved

Review & Postmort...

Closed

✓ Mark Status as Complete

Scope Details

Scope

Child Incidents

1

View All

Affected CIs

1

View All

Duration

00:11:43:47

**Berörda CI** omfattar konfigurationsobjekt som är direkt relaterade till ärendet.

## Lägg till en uppgift

Du kan lägga till uppgifter för att spåra enskilda arbetsuppgifter som är kopplade till ärendet.

1. I ärendet klickar du på **Bilagor** och i avsnittet **Öppna aktiviteter** klickar du på **Ny uppgift**.
2. Lägg till detaljer om uppgiften, inklusive beskrivning, status, ansvarig och prioritet. Spara ändringarna.
3. Alla öppna uppgifter som är relaterade till ett ärende visas i avsnittet **Öppna aktiviteter**. När du slutför en uppgift flyttas den till avsnittet **Aktivitetshistorik**.

## Lägg till kopplingar

På fliken **Kopplingar** klickar du på **Lägg till** i den kategori där du vill lägga till en koppling.

## Ta bort kopplingar

Klicka på nedåtpilen ☐ bredvid det kopplade ärendet, problemet, förfrågingen, ändringen eller resursen och välj **Ta bort**.

## Lösa ett ärende

När uppgifterna för ett ärende har fyllts i, lös ärendet.

Om du skapar en incident för en slutanvändares räkning måste du lösa och stänga ärendet. Slut användaren kan endast lösa och stänga ärenden som slut användaren har öppnat.

1. I fallet, gå till avsnittet **Upplösning information**.
2. Välj en **Upplösningstyp** och ange information om upplösningen och spara dina ändringar.
3. Klicka på **Löst** i statusfältet för fallet och klicka sedan på **Markera som aktuell status**.

Fall som är i **Löst** tillstånd flyttas automatiskt till **Stängt** tillstånd efter sju dagar. Ett stängt ärende kan inte ändras eller öppnas igen.

### Stäng ett ärende och alla relaterade ärenden

1. Ändra ärendet till status Stängt. I statusavsnittet klickar du på **Stängt** och sedan på **Ange som aktuell status**.
2. Om ärendet har kopplade poster kan du granska en lista och välja att stänga ärendena. Välj **Stäng poster** och klicka på **OK**.

# Hantera konfigurationsobjekt

Visa information om datorn som är kopplad till ett ärende.

När en slutanvändare öppnar ett ärende sparas användarnamnet som en del av ärendet och tillhörande datorinformation hämtas. Sedan kan du som IT-agent få information om och vidta åtgärder på användarens dator direkt från användargränssnittet i IT Service Center.

De data du ser om slutanvändarens dator i IT Service Center är live från Configuration Management Database (CMDB) i Tanium. Denna funktion aktiveras av Tanium Client-programvaran som körs på varje slutpunkt. Dessa klienter returnerar information till TaaS, inklusive datornamn och maskinvaruinformation, aktuell hälso-, programvaru- och prestandastatistik. Denna information lagras som en resurs i IT Service Center. Om slutanvändaren stänger av sin dator kan du se informationen om resursen och dess senast kända tillstånd.

Om du ändrar uppgifterna för en resurs i IT Service Center ersätts i de flesta fall ändringarna av nya data från Tanium nästa gång data uppdateras. På samma sätt, om du ändrar en resurs men den fortfarande finns i Tanium, kommer resursen att återskapas vid nästa dataimport.

## Visa primära CI-detalyer från ett ärende

Gå igenom detaljer om datorn som är kopplad till ärendet.

1. Välj **Ärenden** och ett ärende i IT Service Center-menyn.
2. Utöka **Primära CI-detalyer**. Granska datorinformation, maskinvaruinformation, anslutningsstatus och hälsoinformation inklusive CPU, minne och diskutrymme.
3. Om du vill uppdatera informationen med den senaste statusen från Tanium klickar du på Uppdatera  bredvid fältet **Data senast uppdaterade**.

## Visa alla resurser

1. För att visa en lista över alla tillgångar går du till menyn IT Service Center och väljer **Tillgångar**.
2. Som standard innehåller förteckningen nyligen visade resurser. För att visa en förteckning av alla resurser klickar du på  och väljer **Alla resurser**.
3. Klicka på namnet på en resurs för att visa informationen. Klicka på fliken **Koppling** för att visa alla ärenden som är kopplade till resursen.

# Hantera prestation

Visa hälsan för en resurs, inklusive processer och tjänster som körs på resursen. Tvinga avslutande av processer, starta eller stoppa systemtjänster eller starta om datorn helt.

Du kan endast ansluta direkt till en slutfunkt som har en IPv4-adress.

## Granska hälsohändelser

I ett ärende klickar du på **Primära CI-detaljer** och sedan på fliken **Hälsohändelser** för att granska de prestationshändelser som har inträffat för resursen.

I följande tabell sammanfattas de typer av händelser och standardvillkor som utlöser händelserna från Tanium. Om du vill anpassa dessa händelseutlösare, konfigurera profiler i modulen Tanium Performance i din Tanium som en Service-instans. Se [användarhandboken för Tanium Performance: Konfigurera profiler](#).

| Händelsetyp        | Kopplade regler                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|--------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| CPU                | Något av följande tillstånd utlöser en händelse: <ul style="list-style-type: none"><li>(Windows, Mac, Linux) CPU-användning &gt;90 % OCH kerneltid &gt;40 %</li><li>(Windows) DPC-tid &gt; 20%</li><li>(Mac, Linux) Belastning genomsnittligt [15m] &gt; CPU-kärnantal x 0,9</li></ul> |
| Tillgängligt minne | (Allt OS - i minst 10 minuter) <ul style="list-style-type: none"><li>Tillgängligt minne &lt;250 MB</li><li>Tillgängligt minne &lt; 10%</li></ul>                                                                                                                                       |
| Diskkapacitet      | (Alla OS) <ul style="list-style-type: none"><li>Diskkapacitet &lt;500 MB</li><li>Diskkapacitet &lt; 10%</li></ul>                                                                                                                                                                      |
| Disklatens         | (Allt OS - i minst 10 minuter) <ul style="list-style-type: none"><li>Läsfördröjning &lt;250 ms</li><li>Skrivfördröjning &lt; 10%</li></ul>                                                                                                                                             |
| Programkrascher    | (Windows) Programkrascher inträffar                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Systemkrascher     | (Windows) Systemkrasch inträffar                                                                                                                                                                                                                                                       |

## Omstart av operativsystem

Om en omstart av operativsystemet krävs för att lösa ärendet kan du starta om från IT Service Center.

1. Om så är fallet klickar du på fliken **Primära CI-detaljer** och sedan på **Aktivitet**.
2. Starta om datorns operativsystem genom att klicka på **Starta om resurs**.

## Avsluta processer

Om en process använder för mycket CPU-kraft eller minne kan processen avslutas för att lösa prestandaproblem.

För att testa funktionaliteten för avslutande av process, starta en testprocess på slutpunkten.

1. Om så är fallet klickar du på fliken **Primära CI-detaljer** och sedan på **Aktivitet**. Granska listan över aktiva processer.
2. Sortera den aktiva processlistan genom att klicka på kolumnen **CPU** eller **Minne**.
3. Stoppa enskilda processer. För att beordra processen eller tjänsten att stoppa, klicka ☐ på raden och välj **Avsluta process**. För att tvinga processen att stoppa, välj **Tvinga avsluta process**.

## Hantera systemtjänster

Du kan starta, stoppa eller starta om systemtjänster för att lösa problem.

1. Om så är fallet klickar du på fliken **Primära CI-detaljer** och sedan på **Aktivitet**. Granska listan över systemtjänster.
2. Stoppa, starta om eller starta tjänster. Klicka ☐ på raden och välj den åtgärd på tjänsten som du vill utföra.

# Distribuera programvara

Du kan kontrollera programvaran som finns på datorn - är den inaktuell, behöver den uppdateras eller tas bort? Med några få klick kan du distribuera åtgärder för installation, uppdatering eller avinstallation av programvara.

## Hantera inaktuell programvara

Kontrollera eventuell programvara som behöver uppdateras på resursen och distribuera programvaruuppdateringar.

1. I ärendet klickar du på fliken **Primära CI-detaljer** och sedan på **Programvara**.
2. Klicka på **Hantera föråldrad programvara** och granska listan över tillgängliga programuppdateringar. Välj titlarna på de uppdateringar du vill installera. Klicka på **Nästa**.
3. Välj om du vill starta om slutpunkten efter att ha kört uppdateringen och klicka på **Distribuera**.
4. Klicka på fliken **Flöde** i ärendet för att granska listan av aktiviteter för distributionen.

## Installera ny programvara

Installera ny programvara på resursen.

1. I ärendet klickar du på **Primära CI-detaljer** och sedan på **Programvara**.
2. Klicka på **Installera ny programvara** och granska listan över tillgängliga program från Tanium-programkatalogen. Välj de programvarutitlar som du vill ta bort. Klicka på **Nästa**.
3. Välj om du vill starta om slutpunkten efter att ha kört uppdateringen och klicka på **Distribuera**.
4. Klicka på fliken **Flöde** i ärendet för att granska listan av aktiviteter för distributionen.

## Ta bort programvara

Avinstallera programvara på resursen.

1. I ärendet klickar du på fliken **Primära CI-detaljer** och sedan på **Programvara**.
2. Klicka på **Ta bort programvara** och granska listan över tillgänglig programvara som kan tas bort från slutpunkten. Välj de programvarutitlar som du vill ta bort. Klicka på **Nästa**.
3. Välj om du vill starta om slutpunkten efter att ha kört uppdateringen och klicka på **Distribuera**.
4. Klicka på fliken **Flöde** i ärendet för att granska listan av aktiviteter för distributionen.

# Automatisera IT Service Center med flöden

Använd flöden för att automatisera specifika IT-uppgifter som att implementera paket eller programvara, baserat på en uppsättning villkor.

## Standardflöden

Följande flöden ingår som standard med IT Service Center. Om du vill redigera flödena från Inställningar anger du **flöde** i rutan Snabbsökning och väljer sedan Flöden.

### ITSC - Stäng ärenden automatiskt

En utlöst åtgärd kl. 12.00 stänger alla incidenter och förfrågningar som lösts under de senaste sju dagarna.

### ITSC - Ärendemeddelanden

En utlöst åtgärd när ett statusvärde ändras på ett problemärende som skickar ett e-postmeddelande för att informera användare om kopplade incidentärenden.

### ITSC - Ärendeägare ändrad

En utlöst åtgärd om en incident eller förfrågan om ärendepost sparas. Om ägaren till ärendet har ändrats, ändrar åtgärden in ärendets status till **Överfört**.

### ITSC - Ändringsgodkännande

En utlöst åtgärd som körs när en ändringsärendepost har sparats och skickats för godkännande.

### ITSC - Ange ärende som känt fel

En utlöst åtgärd när ett känt fel skapas som ändrar problemets status till **Känt problem**.

### ITSC - Dela kommentarer

En utlöst åtgärd när ett incidentstatusvärde ändras till löst som kopierar kommentarer från den lösta incidenten till kopplade incidenter.

## Flödesåtgärder

Du kan skapa flöden med följande flödesåtgärder när IT Service Center är installerat:

### Kopiera aktuellt flöde till kopplade ärenden

Kopierar chatterflödeskommentarer till kopplade ärenden.

### Sök efter primära resurser enligt användare

Returnerar en förteckning av resurser och grundläggande information med uppgift om den angivna e-postadressen som primär användare.

### Distribuera paket

Distribuera ett Tanium-paket till en resurs. Detta paket innehåller vanligtvis ett skript och en uppsättning filer som körs på tillgången som en Tanium-åtgärd.

### Hantera programvarudistribution

Installera, uppdatera eller ta bort programvarupaket på en specificerad resurs.

### Fråga om resursinformation

Returnerar fältvärden för den valda resursen.

### Sök efter tillämplig programvara

Fastställ vilka programuppdateringar som är tillgängliga för en vald uppsättning resurser.

### Skicka e-post till kopplade ärendeansvariga

Skicka e-post till ansvariga för kopplade ärenden.

## Skapa ett IT Service Center-flöde

1. Från Inställning, gå till **Processautomation > Flöden > Nytt flöde**.
2. Välj önskad typ av utlösare för flödet. För teständamål, välj **Autolanserat flöde (ingen utlösare)**.
3. Dra en åtgärd till flödet. Klicka på **IT Service Center** för att visa tillgängliga åtgärder.

## Mer information

[Automatisera verksamhetsprocesser: Flöden](#)



# Maximera statistik för IT Service Center

I följande tabell anges faktorer som kan ha bidragit till att måtten inte uppfyller dina mål och vilka korrigerande åtgärder du kan vidta.

## Tid i genomsnitt för lösning (MTTR)

Den genomsnittliga tiden för ägarens lösning av ärendet ingår som en rapport i IT Service Center. På menyn IT Service Center klickar du på **Rapporter > ITSC - Tid i genomsnitt för lösning**.

| Bidragande faktor                    | Korrigerande åtgärd(-er)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|--------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Svårighetsgrad ej infångad           | <ul style="list-style-type: none"><li>Fånga svårighetsgraden och överväg alla ärenden tillsammans för att få en så fullständig bild som möjligt av programmets totala framgång.</li><li>Separera MTTR efter svårighetsgrad för att få mer specifik insikt i hur väl ITSM-programmet fungerar.</li></ul>                                                                                                                                      |
| Process för icke-kritiska incidenter | <p>En kritisk incident påverkar viktiga platser eller infrastrukturen och hela organisationen.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>Flagga kritiska incidenter i IT Service Center och spåra kritiska incidenter som ett separat mått. Om du inte spårar kritiska incidenter som ett separat mått räknas de i samma kategori som andra incidenter som, även om de har stor effekt, inte påverkar organisationen i sådan grad.</li></ul> |
| Otydlig målinriktning                | <p>Sätt upp tydliga mål som alla viktiga IT-intressenter förstår och gemensamt kan bidra till att nå. Strategisk planering är viktigt för god effekt av ett ITSM-program eftersom det tydliggör orsakerna bakom valt sätt. Om en organisation vill hantera MTTR är det viktigt att förstå varför detta är ett viktigt mål och vilken nytta organisationen har av det.</p>                                                                    |
| Otydlig ägarstruktur                 | <ul style="list-style-type: none"><li>Skapa ett RACI-diagram.</li><li>Etablera tydlig kommunikation om vilka intressenter som ansvarar för att spåra och minska MTTR.</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                              |

## SLA-efterlevnadsgrad

| Bidragande faktor | Korrigerande åtgärd(-er)                                                                                                                                                                                                                                       |
|-------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Inga SLA:er       | <ul style="list-style-type: none"><li>Upprätta formella tjänstenivåmål (SLO) mellan IT och verksamhetsintressenter.</li><li>Mät efterlevnaden av SLO:er.</li><li>Separera SLO:er till SLA som kan godkännas av både IT- och verksamhetsintressenter.</li></ul> |

| Bidragande faktor                 | Korrigerande åtgärd(-er)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-----------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| För breda SLA:er                  | <p>Breda SLA:er kan skapa en skev bild av ITSM programmets effekter.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Välj SLA:er med hänsyn till allvarlighetsgrad, påverkan och typ av arbete som utförs.</li> <li>Anpassa SLA:er för enskilda team baserat på processvariationer och organisationsbehov, för mer detaljerad hänsyn och anpassning till medarbetarnas upplevelse.</li> </ul>                                                                                                                       |
| SLA:er ej verkställd/verkställbar | <p>Utan en mekanism för att fastställa efterlevnad och åtgärda bristande efterlevnad kan SLA-efterlevnadsgrad vara ett mått som inte driver förändring eller förbättring.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Upprätta regelbundna SLA-granskningar med alla viktiga intressenter. Diskutera efterlevnad av gällande och kommande krav och mål.</li> <li>Granska, revidera och förfina mätetalen för att bekräfta att målen är uppnåeliga och återspeglar det aktuella tillståndet för ITSM.</li> </ul> |

## Ärenden som har lösts automatiskt

| Bidragande faktor                       | Korrigerande åtgärd(-er)                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-----------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Otydlig ansvarsfördelning               | <ul style="list-style-type: none"> <li>Upprätta ett överenskommet RACI diagram och lämplig utbildning för att säkerställa att rätt åtgärder vidtas av rätt grupper. Servicedesk och enskilda åtgärdsteam kan tilldelas olika åtgärder att vidta för slutpunkter. Se <a href="#">RACI-diagram på sidan 10</a>.</li> </ul> |
| Risk med att vidta automatiska åtgärder | <ul style="list-style-type: none"> <li>Logga ändringar som gjorts i slutpunkter i incidentärenden.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                            |
| Brist på robust förändringshantering    | <ul style="list-style-type: none"> <li>Börja arbeta på en ändringshanteringsprocess för att undvika att ändringar görs utan loggning.</li> </ul>                                                                                                                                                                         |
| Revisionskrav                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>Fastställ revisionskrav och bygg arbetsflöden för IT Service Center kring att fånga upp lämplig information.</li> </ul>                                                                                                                                                           |

## Åtgärder vidtagna från ärende

| Bidragande faktor         | Korrigerande åtgärd(-er)                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|---------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Otydlig ansvarsfördelning | <ul style="list-style-type: none"> <li>Upprätta ett överenskommet RACI diagram och lämplig utbildning för att säkerställa att rätt åtgärder vidtas av rätt grupper. Servicedesk och enskilda åtgärdsteam kan tilldelas olika åtgärder att vidta för slutpunkter. Se <a href="#">RACI-diagram på sidan 10</a>.</li> </ul> |

| Bidragande faktor                    | Korrigerande åtgärd(-er)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|--------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Risk för negativ inverkan            | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Införa bekräftelsesteg i arbetsflödet för att bekräfta att en vald åtgärden inte orsakar negativ inverkan på slutpunkter.</li> <li>• Använd Tanium-funktioner för att återställa ändringar som har en negativ inverkan. Ändringar loggas och kontrolleras, vilket minimerar risken och ger en mekanism att rulla tillbaka vid behov.</li> </ul> |
| Brist på robust förändringshantering | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Logga ändringar som gjorts i slutpunkter i incidentärenden.</li> <li>• Börja arbeta på en ändringshanteringsprocess för att undvika att ändringar görs utan loggning.</li> </ul>                                                                                                                                                                |
| Ingen CMDB/resursdatabas             | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Skapa ärenden som identifierar berörda slutpunkter och åtgärder som vidtas för att bevara information om CMDB eller resursdatabas saknas.</li> </ul>                                                                                                                                                                                            |
| Revisionskrav                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fastställ revisionskrav och bygg arbetsflöden för IT Service Center kring att fånga upp lämplig information.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                         |

# IT Service Center Administrationsvejledning

Version 1.17.0

01. september 2021

Oplysningerne i dette dokument kan ændres uden varsel. Desuden leveres oplysningerne i dette dokument "som de er og forefindes" og menes at være nøjagtige, men de præsenteres uden nogen garanti af nogen art, hverken udtrykkelig eller underforstået, undtagen som angivet i Taniums salgsvilkår og -betingelser for kunder. Medmindre andet er angivet, påtager Tanium sig intet ansvar overhovedet, og Tanium eller dets leverandører er under ingen omstændigheder ansvarlig for indirekte, særlige, følgeskader eller hænderlige skader, herunder, uden begrænsning, tabt fortjeneste eller tab af eller skade på data, der opstår som følge af brugen af eller manglende evne til at bruge dette dokument, selv hvis Tanium Inc. er blevet underrettet om muligheden for sådanne skader.

IP-adresser, der bruges i dette dokument, er ikke ment som faktiske adresser. Alle eksempler, kommandovisningsoutput, netværkstopologidiagrammer og andre figurer, der er inkluderet i dette dokument, vises kun til illustrative formål. Enhver brug af faktiske IP-adresser i illustrativt indhold er utilsigtet og tilfældig.

Besøg <https://docs.tanium.com> for at se den nyeste dokumentation for Tanium-produkter.

Denne dokumentation kan give adgang til eller oplysninger om indhold, produkter (herunder hardware og software) og tjenester, der leveres af tredjeparter ("tredjepartselementer"). Med hensyn til sådanne tredjepartselementer er Tanium Inc. og dets associerede selskaber (i) ikke ansvarlige for sådanne elementer og fraskriver sig udtrykkeligt alle garantier og erstatningsansvar af nogen art relateret til sådanne tredjepartselementer, og (ii) er ikke ansvarlig for eventuelle tab, omkostninger ved eller skader, der pådrages på grund af din adgang til eller brug af sådanne tredjepartselementer, medmindre dette udtrykkeligt er angivet i en gældende aftale mellem dig og Tanium.

Desuden kræver eller overvejer denne dokumentation ikke brugen af eller kombinationen af Tanium-produkter med nogen bestemte tredjepartselementer, og hverken Tanium eller dets associerede selskaber har noget ansvar for nogen krænkelse af intellektuelle ejendomsrettigheder forårsaget af en sådan kombination. Du, og ikke Tanium, er ansvarlig for at fastslå, om enhver kombination af tredjepartselementer med Tanium-produkter er passende og ikke vil forårsage krænkelse af nogen tredjeparts intellektuelle ejendomsrettigheder.

Tanium er forpligtet til de højeste tilgængelighedsstandarder for at gøre interaktionen med Tanium-software mere intuitiv og for at fremskynde resultatet. For at sikre høje tilgængelighedsstandarder overholder Tanium de amerikanske føderale bestemmelser - specifikt afsnit 508 i Rehabilitation Act fra 1998. Vi har gennemført tredjepartstilgængelighedsvurderinger i løbet af produktudviklingen i mange år, og senest blev en omfattende revision af WCAG 2.1-VPAT 2.3-standarderne for alle større produktmoduler gennemført i september 2019. Tanium kan gøre alle VPAT-rapporter tilgængelige modul for modul som en del af en større løsningsplanlægningsproces for enhver kunde eller potentiel kunde.

Efterhånden som nye produkter og funktioner løbende leveres, vil Tanium udføre tests for at identificere potentielle huller i overensstemmelse med retningslinjer for tilgængelighed. Tanium vil gøre sit bedste for, så hurtigt som det er muligt, at lukke eventuelle huller, i betragtning af alvoren af problemet og omfanget af ændringerne. Disse mål er indregnet i den løbende leveringsplan for funktioner og udgivelser med vores eksisterende ressourcer.

Tanium byder kunderne velkommen til at bidrage til at gøre løsninger tilgængelige baseret på dine Tanium-moduler og krav til hjælpeteknologi. Krav til tilgængelighed er vigtigt for Tanium-kundefællesskabet, og vi prioriterer denne overholdelsesindsats som en del af vores overordnede produktplan. Tanium opretholder gennemsigtighed angående vores fremskridt og milepæle og byder eventuelle yderligere spørgsmål eller diskussioner om dette arbejde velkommen. Kontakt din salgsrepræsentant, send en e-mail til Tanium Support på [support@tanium.com](mailto:support@tanium.com), eller send en e-mail til [accessibility@tanium.com](mailto:accessibility@tanium.com) for at stille yderligere spørgsmål.

Tanium er et varemærke tilhørende Tanium, Inc. i USA og andre lande. De nævnte tredjepartsvaremærker tilhører deres respektive ejere.



# Indholdsfortegnelse

---

|                                                           |           |
|-----------------------------------------------------------|-----------|
| <b>Om denne dokumentation</b>                             | <b>9</b>  |
| <b>Oversigt over IT Service Center</b>                    | <b>10</b> |
| Administrer sager og foretag handlinger                   | 10        |
| Administrer aktivdata i realtid i CMDB                    | 10        |
| Konfigurationselementer                                   | 10        |
| Konfigurationselementklasser                              | 11        |
| Tanium as a Service                                       | 11        |
| Oversigt over Work.com                                    | 11        |
| Om Employee Workspace                                     | 11        |
| Flere oplysninger                                         | 11        |
| Om Employee Concierge                                     | 11        |
| Flere oplysninger                                         | 11        |
| Understøttede sprog                                       | 12        |
| <b>Sådan får du succes med IT Service Center</b>          | <b>13</b> |
| Trin 1: Opnå organisatorisk effektivitet                  | 13        |
| Trin 2: Konfigurer Tanium as a Service-identitetsudbyder  | 13        |
| Trin 3: Konfigurer TaaS-platformsindstillinger            | 14        |
| Trin 4: Konfigurer kundesikkerhedsundtagelser             | 14        |
| Trin 5: Udrulning af Tanium Client                        | 14        |
| Trin 6: Konfigurer brugergruppe i Tanium                  | 14        |
| Trin 7: Installér IT Service Center                       | 14        |
| Trin 8: Forbind IT Service Center til Tanium as a Service | 14        |
| Trin 9: Konfigurer brugere og tilladelser i Salesforce    | 14        |
| Trin 10: Opdater Salesforce-konfigurationer               | 15        |
| Trin 11: Administrer IT Service Center                    | 15        |
| <b>Konfiguration af Tanium til IT Service Center</b>      | <b>16</b> |
| Forudsætninger                                            | 16        |

---

---

|                                                                                    |           |
|------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| Konfigurer SAML-identitetsudbyder for Tanium som en service .....                  | 16        |
| Flere oplysninger .....                                                            | 16        |
| Konfigurer platformsindstillinger i TaaS .....                                     | 16        |
| Konfigurer kundesikkerhedsundtagelser .....                                        | 17        |
| Udrulning af Tanium Client .....                                                   | 17        |
| Flere oplysninger .....                                                            | 18        |
| Konfigurer brugergruppe til IT Service Center .....                                | 18        |
| Flere oplysninger .....                                                            | 18        |
| Konfigurer Tanium-tilladelser .....                                                | 18        |
| Konfigurer udviklings- og kvalitetssikringsforekomster for IT Service Center ..... | 19        |
| <b>Installér IT Service Center .....</b>                                           | <b>20</b> |
| Påkrævede udgaver .....                                                            | 20        |
| Brugertilladelser .....                                                            | 20        |
| Før du begynder .....                                                              | 20        |
| Installér IT Service Center-pakken .....                                           | 21        |
| Bekræft installation og automatisk konfiguration af IT Service Center .....        | 22        |
| <b>Opgrader IT Service Center .....</b>                                            | <b>25</b> |
| Før du begynder .....                                                              | 25        |
| Installér IT Service Center .....                                                  | 25        |
| Opgrader Tanium as a Service (TaaS) .....                                          | 25        |
| Opdater 1.6- til 1.17-konfigurationer .....                                        | 25        |
| Opdater sagssidelayout for hændelsesanmodning .....                                | 25        |
| Opdater sidelayout for ændringssag .....                                           | 26        |
| Opdater sagssidelayout for problem .....                                           | 26        |
| Deaktiver Status_Closed-valideringsregel .....                                     | 27        |
| Opdater status for ændringssag .....                                               | 27        |
| Gennemgå og tildel brugertilladelser .....                                         | 27        |
| <b>Opret forbindelse til Tanium as a Service .....</b>                             | <b>28</b> |
| Tilføj TaaS som et fjern-websted .....                                             | 28        |
| Opret forbindelse til TaaS fra Salesforce .....                                    | 28        |

---



---

|                                                                                               |           |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| Godkend servicebrugeren .....                                                                 | 28        |
| Godkend aktuel bruger .....                                                                   | 29        |
| Konfigurer synkronisering af Tanium-data .....                                                | 29        |
| Konfigurer synkronisering af CMDB-data .....                                                  | 29        |
| <b>Konfiguration af Salesforce til IT Service Center .....</b>                                | <b>31</b> |
| Tildel IT Service Center-tilladelser .....                                                    | 31        |
| Information om IT Service Center-rollerne .....                                               | 31        |
| Tilføj IT Service Center-brugere .....                                                        | 31        |
| Opdater standardprofiler .....                                                                | 32        |
| Opdater tilladelsessæt .....                                                                  | 32        |
| Opret og tildel brugertilladelser i Salesforce .....                                          | 32        |
| Tilladelsessæt til IT Service Center .....                                                    | 34        |
| IT Service Center-tilladelsessætgrupper .....                                                 | 35        |
| IT Service Center-bruger .....                                                                | 35        |
| IT Service Center-administrator .....                                                         | 35        |
| IT Service Center-konfigurationsleder .....                                                   | 35        |
| Opdater Salesforce-konfigurationer .....                                                      | 36        |
| Tildel posttyper til sagslynpastsider .....                                                   | 36        |
| Rediger sagslynpastsiderne for at tilføje brugerdefinerede CI-detajler .....                  | 36        |
| Tilføj hurtige handlinger til sagssider for at oprette kendt fejl og serviceviden .....       | 37        |
| Tilføj knapper til sagssider for at oprette kendt fejl og serviceviden .....                  | 38        |
| Tilpas layout for aktivside .....                                                             | 38        |
| Fjern knapper fra aktivsidelayout .....                                                       | 38        |
| Tilføj ny konfigurationselementknap til aktivistevisningsside .....                           | 38        |
| Tilføj knappen New Configuration Item (Nyt konfigurationselement) til aktivsøgelayoutet ..... | 39        |
| Opret kategori for hændelsesbillet til Medarbejdertjeneste .....                              | 39        |
| Tilføj pluklisteværdier for billetkategori .....                                              | 39        |
| Tilføj en hurtig handling til kontaktobjektet .....                                           | 39        |
| Tilføj den brugerdefinerede metadatatype for hændelsesbilletkategorien .....                  | 40        |
| Opsæt e-mail til automatisk oprettelse af billet .....                                        | 40        |

---

---

|                                                                          |           |
|--------------------------------------------------------------------------|-----------|
| Konfigurer brugerdefineret Apex-klasse .....                             | 40        |
| Opret en e-mailtjeneste .....                                            | 41        |
| Opsæt e-mailadresse .....                                                | 41        |
| Flere oplysninger .....                                                  | 41        |
| Opret udgivelsesarbejdsprocesser for kendte fejl og serviceviden .....   | 41        |
| (Valgfrit) Tilpas milepæle, køer, tildelingsregler og godkendelser ..... | 42        |
| <b>Administrer IT Service Center .....</b>                               | <b>43</b> |
| Vis og tilpas IT Agent-dashboard .....                                   | 43        |
| Vis IT - Agent-dashboard .....                                           | 43        |
| Tilpas IT-agent-dashboard .....                                          | 43        |
| Opdater indstillinger for ændringsstyring .....                          | 43        |
| Brugertilladelser .....                                                  | 44        |
| Tilpas ændringskalender .....                                            | 44        |
| Tilpas risikoscorer .....                                                | 44        |
| Administrer CMDB-konfigurationselementer .....                           | 46        |
| Brugertilladelser .....                                                  | 46        |
| Vis konfigurationselementer .....                                        | 46        |
| Vis konfigurationselementklasser .....                                   | 46        |
| Opret brugerdefinerede konfigurationselementer .....                     | 46        |
| (Valgfrit) Rediger sagsskabeloner .....                                  | 47        |
| Tilpas standardskabeloner .....                                          | 47        |
| Opret brugerdefinerede sagsskabeloner .....                              | 47        |
| Indstil standardskabeloner .....                                         | 48        |
| (Valgfrit) Konfigurer tilknytninger .....                                | 48        |
| Automatisér IT Service Center med flows .....                            | 48        |
| Standardflows .....                                                      | 48        |
| Flowhandling .....                                                       | 49        |
| Opret et IT Service Center-flow .....                                    | 50        |
| Flere oplysninger .....                                                  | 50        |
| Vis logmeddelelser .....                                                 | 50        |

---

---

|                                     |           |
|-------------------------------------|-----------|
| Konfigurer logføring .....          | 50        |
| Vis sagshandlinger .....            | 50        |
| Vis logoptagelser .....             | 50        |
| Eksempel .....                      | 51        |
| <b>Reference: Sagslayouts .....</b> | <b>52</b> |
| Hændelse .....                      | 52        |
| Større hændelse .....               | 53        |
| Ændring .....                       | 54        |
| Problem .....                       | 55        |

# Om denne dokumentation

Dette dokument er til version 1.17.0.

Oplysninger om at downloade IT Service Center Administrations- og brugervejledninger kan findes under [IT Service Center Documentation \(Dokumentation\)](#).

# Oversigt over IT Service Center

Med IT Service Center kan du strømline IT-support ved at konsolidere IT-billetter og opgaver på en enkelt lokation.

|                                                                |
|----------------------------------------------------------------|
| Tilgængelig i: Lightning Experience                            |
| Tilgængelig i: <b>Enterprise</b> og <b>Ubegrænsede</b> udgaver |
| IT Service Center er tilgængelig som en tilføjelseslicens.     |

## Administrer sager og foretag handlinger

IT-agenter kan løse supportbilletter hurtigere ved at udrulle fælles handlinger uden at forlade IT Service Center. Disse handlinger omfatter:

- Gennemgang af ydeevnehændelser
- Afslutning af processer
- Start eller stop af systemtjenester
- Genstart af computeren
- Installation, opdatering eller fjernelse af software

Hvis en bruger f.eks. åbner en supportanmodning, der kræver en softwareopdatering, kan IT-agenten udrulle opdateringen til brugerens aktiv med nogle få klik direkte fra IT Service Center. De kan også oprette en udrulning, der skubber den samme softwareopdatering ud til andre aktiver, hvilket reducerer muligheden for at duplikerede billetter bliver åbnet af andre brugere for det samme problem.

## Administrer aktivdata i realtid i CMDB

Brug integrationen af konfigurationsadministrationsdatabasen (CMDB) fra Tanium med IT Service Center til at administrere og lagre konfigurationselementer eller komponenter i realtid, der er relateret til IT-services. Konfigurationselementer (CI) er komponenter, der skal administreres for at levere en IT-service. Ved at definere en central kilde til sandhed for CI'er kan IT-agenter og konfigurationsadministratorer forbedre serviceadministration, reducere tid brugt på ændringsstyring og forbedre revision, sikkerhed og overholdelse.

### Konfigurationselementer

Et konfigurationselement er forbundet med et aktiv, styres af IT og bruges til en IT-service.

Et konfigurationselement kan være et Tanium-administreret CI eller et brugerdefineret Tanium CI. Tanium-administrerede CI'er er et aktiv, der har installeret Tanium Client. Oplysningerne om Tanium-administrerede CI'er kommer fra CMDB-services i Tanium. Du kan oprette brugerdefinerede Tanium CI'er i Salesforce for yderligere CI'er, der ikke blev fundet i Tanium, og disse synkroniseres med CMDB regelmæssigt.

## Konfigurationselementklasser

En konfigurationselementklasse er en foruddefineret kategorisering for et konfigurationselement, der kommer fra Tanium, f.eks. en enhedstype (bærbar computer, server).

## Tanium as a Service

Muligheden for at foretage handlinger på slutbrugercomputere aktiveres af en forbindelse fra IT Service Center med Tanium as a Service (TaaS).

Tanium-platformen giver synlighed og kontrol over dine slutpunkter. I Tanium er et slutpunkt enhver computer eller server, hvorpå du kan installere og køre Tanium Client-tjenesten. Som svar på dine standard- eller ad hoc-forespørgsler kan Tanium registrere og rapportere både statiske og dynamiske realtidsdata vedrørende slutpunktet inden for få sekunder. Ud over at få data om dine slutpunkter kan du udrulle handlinger til at administrere og sikre dit miljø.

Handlingerne i IT Service Center drives af API-opkald til TaaS, som omfatter modulerne Tanium™ Discover, Tanium™ Deploy og Tanium™ Performance. Udvalgte data om Tanium-endepunkter gemmes i Salesforce som aktivobjekter. Hvis du vil se oplysninger om Tanium-styrede slutpunkter i Salesforce, kan du se dem som Aktiver.

## Oversigt over Work.com

IT Service Center er en del af Work.coms løsningspakke. Work.com er den komplette platform til medarbejderoplevelser for en verden med arbejde fra et hvilket som helst sted. Work.com er bygget på Salesforce-platformen og gør det muligt for medarbejderne at opnå succes, uanset hvor de arbejder.

Når du køber IT Service Center, får du også Employee Workspace og Employee Concierge. Disse produkter gør det muligt for medarbejdere at åbne sager, der sendes til agenter i IT Service Center.

### Om Employee Workspace

Med Employee Workspace kan du give dine medarbejdere en integreret oplevelse og muliggøre medarbejderproduktivitet og samarbejde. Employee Workspace er et centralt samlingspunkt for værktøjer og ressourcer, som dine medarbejdere har brug for til at arbejde hvor som helst.

FLERE OPLYSNINGER

[Work.com-dokumenter: Employee Workspace](#)

### Om Employee Concierge

Employee Concierge er en udvidelse af Employee Workspace, der omfatter en søgbar vidensbase og billetudstedelsessystem, så medarbejdere kan finde løsninger og få support, når de har brug for det.

FLERE OPLYSNINGER

[Work.com-dokumenter: Employee Concierge](#)

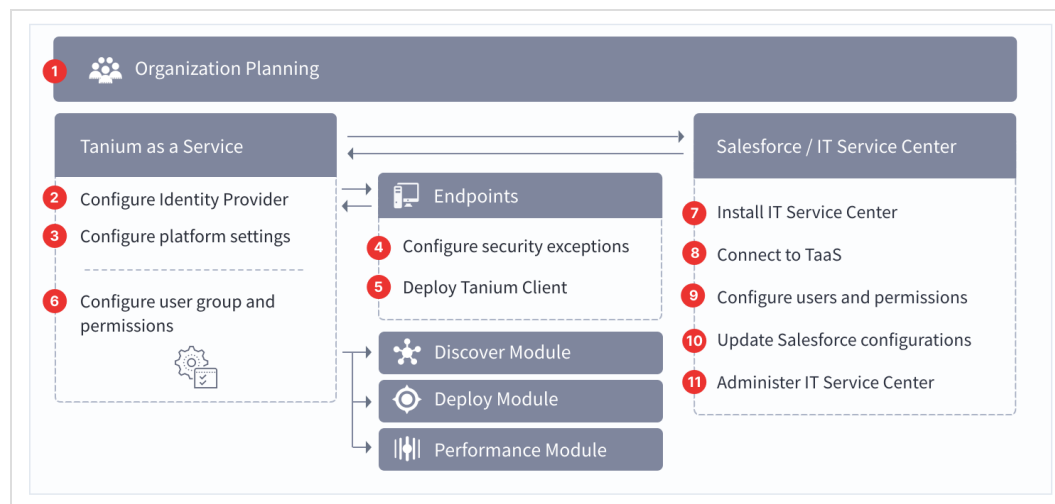
## Understøttede sprog

IT Service Center-brugergrænsefladen er oversat til følgende sprog:

- Kinesisk - Forenklet: zh\_CN
- Kinesisk - Traditionelt: zh\_TW
- Hollandsk: nl
- Fransk: fr
- Tysk: de
- Italiensk: it
- Japansk: ja
- Koreansk: ko
- Portugisisk (Brasilien): pt\_BR
- Spansk: es

# Sådan får du succes med IT Service Center

Følg disse bedste praksisser for at opnå maksimal værdi og succes med IT Service Center. Disse trin er i overensstemmelse med nøglebenchmark-metrikkerne: Gennemsnitlig tid til løsning (MTTR), SLA-overensstemmelsesrate, Automatiseret løsning af billetter og Handlinger taget fra billetter.



## Trin 1: Opnå organisatorisk effektivitet

Gennemfør de vigtigste organisatoriske ledelsestrin for at maksimere IT Service Center-værdien. Du kan finde flere oplysninger om hver opgave i [brugervejledningen til IT Service Center](#).

- ☐ Udvikle en dedikeret ændringsstyringsproces.
- ☐ Definere særskilte roller og ansvarsområder i et RACI-diagram.
- ☐ Validere den tværfunktionelle organisatoriske justering.
- ☐ Spore driftsmålinger.

## Trin 2: Konfigurer Tanium as a Service-identitetsudbyder

- ☐ Vælg og konfigurer kompatibel SAML 2.0-identitetsudbyder for Tanium as a Service (TaaS). Se [Konfigurer SAML-identitetsudbyder for Tanium som en service på side 16](#).



## Trin 3: Konfigurer TaaS-platformsindstillinger

☐ Konfigurer platformsindstillinger. Se [Konfigurer platformsindstillinger i TaaS på side 16](#).

## Trin 4: Konfigurer kundesikkerhedsundtagelser

☐ Konfigurer kundesikkerhedsundtagelser. Se [Konfigurer kundesikkerhedsundtagelser på side 17](#)

## Trin 5: Udrulning af Tanium Client

☐ Installer Tanium Client på alle computere, du vil administrere med IT Service Center. Se [Udrulning af Tanium Client på side 17](#)

## Trin 6: Konfigurer brugergruppe i Tanium

☐ Konfigurer en brugergruppe i TaaS for ITSC Agent-brugere af IT Service Center. Se [Konfigurer brugergruppe til IT Service Center på side 18](#).

## Trin 7: Installér IT Service Center

☐ Brug installationsprogrammet Work.com til at installere og automatisk fuldføre konfigurationen af pakken, der administreres af IT Service Center. Se [Installér IT Service Center på side 20](#). Hvis du opgraderer fra en tidligere version, kræves der yderligere manuelle trin for at opdatere sidelayouts. Se [Opgrader IT Service Center på side 25](#).

## Trin 8: Forbind IT Service Center til Tanium as a Service

☐ Opret forbindelse til Tanium as a Service (TaaS) i IT Service Center for at hente oplysninger og betjene slutbrugerenhederne med din IT Service Center-organisation. Se [Opret forbindelse til Tanium as a Service på side 28](#).

## Trin 9: Konfigurer brugere og tilladelser i Salesforce

☐ Administrer IT Service Center-konfigurationer såsom dashboard, ændringsindstillinger og CMDB-elementer. Se [Tildel IT Service Center-tilladelser på side 31](#).

## Trin 10: Opdater Salesforce-konfigurationer

☐ Opdater sidelayouts og lynpostsider for at understøtte IT Service Center-funktioner. Se [Opdater Salesforce-konfigurationer på side 36](#).

☐ Opret udgivelsesarbejdsprocesser for kendte fejl og serviceviden. Se [Opret udgivelsesarbejdsprocesser for kendte fejl og serviceviden på side 41](#).

## Trin 11: Administrer IT Service Center

☐ Spor IT Service Center-målinger på dashboardet. Se [Vis og tilpas IT Agent-dashboard på side 43](#).

☐ Opdater indstillinger for ændringsstyring, hvilket omfatter kalenderindstillinger og beregninger af risikoscore. Se [Opdater indstillinger for ændringsstyring på side 43](#)

☐ Tilføj konfigurationselementer. Som standard importeres konfigurationselementer fra CMDB-tjenesten, der hostes i TaaS, men du kan tilføje andre konfigurationselementer, der synkroniseres mellem Salesforce og CMDB. Se [Administrer CMDB-konfigurationselementer på side 46](#).

# Konfiguration af Tanium til IT Service Center

Oplysninger om din oprindelige administratorbruger til Tanium as a Service (TaaS) er inkluderet i en velkomstmail. For at bruge IT Service Center skal du konfigurere en identitetsudbyder for din TaaS-forekomst, tildele brugertilladelser til IT-agenter og installere Tanium-klienten på de computere, du vil administrere.

## Forudsætninger

- TaaS URL- og login-oplysninger, som du modtog, da du købte IT Service Center
- Salesforce-organisations-URL
- Liste over IT-agentbruger-e-mailadresser (påkrævet til integration med IT Service Center)

## Konfigurer SAML-identitetsudbyder for Tanium som en service

Du skal oprette en af følgende SAML 2.0-kompatible identitetsudbydere med din TaaS-forekomst:

- [General](#)
- [OneLogin](#)
- [Auth0](#)
- [Configuring Azure AD for TaaS](#)
- [Configuring Okta for TaaS](#)
- [Configuring AD FS for TaaS](#)
- [Configuring Oracle Identity Cloud Service for TaaS](#)
- [Configuring PingFederate for TaaS](#)
- [Configuring Google Cloud Identity for TaaS](#)
- [Configuring Salesforce for TaaS](#)

Flere oplysninger

[Vejledning til anvendelse af Tanium as a Service: Sådan kommer du i gang](#)

## Konfigurer platformsindstillinger i TaaS

Aktivér forbindelser fra Tanium til din Salesforce-forekomst.

1. Fra TaaS-forekomsten (logget på som administrator) skal du klikke på **Administration > Platform Settings (Platformsindstillinger)**.
2. For **Trusted Auth Origins (Godkendelsesoprindelser, der er tillid til)** skal du indtaste din Salesforce ITSC-URL-organisationsadresse (eksempel: `https://yoursite.lightning.force.com`). Hvis du har flere miljøer, kan du bruge en kommasepareret liste over URL'er.
3. Klik på **Save (Gem)**.

## Konfigurer kundesikkerhedsundtagelser

- Konfigurer firewallpolitikker til åbne port **17472** og **17486** for Tanium-trafik, med TCP-baserede regler i stedet for programidentitetsbaserede regler.
- Konfigurer åben kommunikation på portene **17472** og **17486** på alle endepunkter, så de kan kommunikere med hinanden end TaaS.
- Konfigurer undtagelser med enhver sikkerhedssoftware på endepunkter, f.eks. antivirusværktøjer, for at forhindre værktøjet i at scanne Tanium-processen og forstyrre Tanium Client-aktiviteter.

## Udrulning af Tanium Client

For at gøre det muligt for din Tanium as a Service (TaaS)-forekomst at kommunikere med dine slutpunkter, skal du installere Tanium Client på de Windows-, Mac- og Linux-systemer, som du vil administrere.

Selvom du kan udføre dette trin senere i konfigurationsprocessen, hvis du går gennem konfigurationstrinene, uden at der er installeret Tanium Clients, vises fejl i TaaS-forekomsten, og der vises ingen aktiver i IT Service Center.

Se dokumentationen til Tanium for at komme i gang med installation og udrulning af Tanium Client. Du kan bruge et hvilket som helst softwareinstallationsværktøj til at installere Tanium Client, herunder Tanium.

Hvis du allerede har et værktøj, som du bruger til softwareinstallationer, skal du bruge dette værktøj til dine indledende installationer af Tanium Client.

Når Tanium Client er installeret på dine aktiver og rapporterer til din TaaS-forekomst, kan du begynde at se aktivoplysninger, administrere ydeevne og udrulle software til endepunkterne inde fra IT Service Center.

Når du har installeret nogle få Tanium Clients, kan du bruge Tanium Discover til at lede efter ikke-administrerede enheder og afgøre, om der findes yderligere slutpunkter i miljøet, der også skal have Tanium Client installeret. Yderligere oplysninger kan findes under

For at forbedre opsporingen skal du udrulle Tanium Client til nogle få endepunkter, før du fortsætter med konfigurationen.

Flere oplysninger

[Brugervejledning til Tanium Client Management: Sådan henter du Tanium Client](#)

[Brugervejledning til Tanium Discover](#)

## Konfigurer brugergruppe til IT Service Center

Konfigurer en brugergruppe i Tanium for ITSC Agent-brugere af IT Service Center. For yderligere oplysninger om oprettelse af brugergrupper og tildeling af brugere henvises til dokumentationen til Tanium.

Du skal give adgang til den bruger, der er angivet som det primære Tanium-administratorbrugernavn i din velkomst-e-mail fra Tanium. Den primære Tanium-administrator er den eneste bruger, der oprettes under oprettelsesprocessen. Du kan oprette flere brugere i Tanium med denne bruger eller med andre uddelegerede brugere.

1. I din Tanium as a Service-forekomst skal du oprette en brugergruppe for **ITSC Agents (ITSC-agenter)**.
2. Tildel følgende roller til brugergruppen:
  1. Bruger af API Gateway
  2. Deploy Operator
  3. Discover Operator
  4. Interact Power User
  5. Performance Operator
3. Tildel brugere til brugergruppen **ITSC Agents (ITSC-agenter)**. Brugernes e-mailadresse skal være identisk med brugerens e-mailadresser i IT Service Center. Gem dine ændringer.

Flere oplysninger

[Brugervejledning til Tanium Console: Administrering af brugergrupper](#)

## Konfigurer Tanium-tilladelser

Du kan indstille tilladelser i Tanium, så kun visse brugere har adgang til computergrupper, moduler osv. Hvis en bruger f.eks. forsøger at installere software på en computer, der er i en computergruppe, som de ikke har adgang til, mislykkes udrulningsjobbet.

Du kan finde flere oplysninger om Tanium-tilladelser i [brugervejledningen til Tanium Console: RBAC-oversigt](#).

# Konfigurer udviklings- og kvalitetssikringsforekomster for IT Service Center

Du kan konfigurere flere Salesforce-miljøer til brug til udvikling og kvalitetssikring (QA), der er forbundet med en enkelt TaaS-forekomst. Hvis du konfigurerer flere Salesforce-miljøer:

- Brug computergrupper i Tanium til at identificere endepunkter, der kun findes i udviklings- og kvalitetssikringsmiljøer. Yderligere oplysninger kan findes i [brugervejledningen til Tanium Console: Administration af computergrupper](#).
- Brug rollebaseret adgangskontrol (RBAC) i Tanium til at konfigurere brugerkonti, der kun kan udføre handlinger på de endepunkter, som du har tildelt udviklings- og kvalitetssikringsmiljøerne.
- Brug forskellige administratorkonti for hver Salesforce-organisation for at undgå forvirring.
- Test i udviklings- og kvalitetssikringsorganisationer for at bekræfte den forventede funktionalitet inden overførsel til produktion.

# Installér IT Service Center

Brug installationsprogrammet Work.com til at installere og automatisk udføre konfigurationen af pakken, der administreres af IT Service Center. Derefter skal du følge anvisningerne for at udføre de manuelle opsætningstrin efter installationen.

## Påkrævede udgaver

|                                                                |
|----------------------------------------------------------------|
| Tilgængelig i: Lightning Experience                            |
| Tilgængelig i: <b>Enterprise</b> og <b>Ubegrænsede</b> udgaver |
| IT Service Center er tilgængelig som en tilføjelseslicens.     |

## Brugertilladelser

| Brugertilladelser påkrævet              |                      |
|-----------------------------------------|----------------------|
| Sådan konfigureres installerede pakker: | Tilpas applikationen |

## Før du begynder

- Før du installerer IT Service Center, skal du logge på din Salesforce org.-URL med de administrative legitimationsoplysninger, der blev angivet i din velkomstmail.
- Appsene Employee Workspace og Employee Concierge skal være installeret for din Work.com-organisation. Yderligere oplysninger kan findes under [Salesforce Hjælp: Opsæt Employee Workspace](#) og [Salesforce Hjælp: Forbered og installer Employee Concierge](#).
- Konfigurer en tilladelsesliste. Hvis der findes IP-adresserestriktioner i din organisation eller profil, kan det være nødvendigt at redigere dine indstillinger, før du installerer denne pakke. Bekræft, at Salesforce-installatørens IP-adresser ikke er inden for nogen begrænsede områder, eller tilføj dem til en tilladelsesliste:
  - 18.214.2.206
  - 3.89.46.237
  - 52.201.65.75
  - 52.2.53.142Du kan fjerne disse IP-adresser fra din tilladelsesliste, når installationen er fuldført.
- Kør præinstallationskontrollen for at bekræfte, at alle forudsætninger er installeret, før du fortsætter. Hvis kontrollen er valideret, skal du fortsætte med installationen.

## Installér IT Service Center-pakken

Den konto, der bruges til at installere IT Service Center-pakken, vil være den administrator, der er knyttet til oprettet af/ændret af-felterne i Salesforce-grænsefladen.

1. Gå til denne URL i din browser: <https://install.work.com/products/itsc>

Du skal have en tilføjeslicens, så IT Service Center kan installere den i din organisation.

Salesforce-installatørservicen bruges kun til installation og indledende konfiguration af IT Service Center-pakken.

2. Klik på feltet **IT Service Center**.
3. Klik på **Install and Configure IT Service Center (Installér og konfigurer IT Service Center)**. Hvis du allerede har installeret IT Service Center, er der også mulighed for at **konfigurere IT Service Center**.
4. Klik på **Log In to Start Pre-Install Validation (Log ind for at starte præ-installationsvalidering)**.
5. Vælg din organisationstype. Indtast dit Salesforce-brugernavn og -adgangskode.
6. Klik på **Allow (Tillad)** for at køre præ-installationsvalideringen.
7. I boksen Connected to Salesforce skal du bekræfte, at du er logget ind på den korrekte org. *Hvis præ-installationsvalideringen mislykkes, skal du bruge fejlmeddelelserne i installationsprogrammet til at fejlfinde og fuldføre præ-installationskravene i din organisation. Vend tilbage til installations-URL'en, når du er klar, og prøv igen.*



8. Gennemgå listen over brugertilpasninger, som installationsprogrammet foretager i din organisation.

Slet ikke de anbefalede indstillinger for valgfrie elementer.

| Steps                                                                          | Type                                                                                              |          |
|--------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|
| Enable Omni-Channel                                                            | Other                                                                                             | Required |
| Enable Entitlements for Case Milestones                                        | Other                                                                                             | Required |
| Enable Creation of List Settings                                               | Other                                                                                             | Required |
| Enable Translation Workbench                                                   | Other                                                                                             | Required |
| Add Case Status Picklist Values                                                | Other                                                                                             | Required |
| Add Case Origin Picklist Values                                                | Other                                                                                             | Required |
| Add Asset Status Picklist Values                                               | Other                                                                                             | Required |
| Install IT Service Center Managed Package                                      |  Managed Package | Required |
| Create IT Service Center Knowledge extensions                                  | Other                                                                                             | Required |
| Create IT Service Center Permission Sets and Permission Set Groups             | Other                                                                                             | Required |
| Deploy Case Layouts                                                            | Other                                                                                             | Required |
| Enable Path Assistant for Case                                                 | Other                                                                                             | Required |
| Deploy Case Management Queues and Change Approval Board (CAB) Approval Process | Other                                                                                             | Required |
| Grant access to IT Service Center Reports and Dashboards                       | Other                                                                                             | Optional |
| Run Migration Job                                                              | Other                                                                                             | Required |
| Add Case Template Type Picklist Values                                         | Other                                                                                             | Required |

9. Klik på **Install (Installér)**. Klik på **Confirm (Bekræft)** for at acceptere Vilkår for anvendelse. Under installationen tildeles din bruger de IT Service Center App Administrator-tilladelser, der er nødvendige for at konfigurere og administrere org.

10. Klik på View Org (Vis organisation) for at vende tilbage til din Salesforce-forekomst, når installationen er fuldført.

11. For at bekræfte installationen skal du se efter **IT Service Center** i App Launcher.

12. Hvis du ser en advarsel: `Current User Authentication token is missing` (Aktuel brugergodkendelsestoken mangler), kan du ignorere advarslen og løse den, når du konfigurerer forbindelsen til TaaS.

Følg prompterne i alle Salesforce-hjælpeemnerne for at fuldføre konfigurationen efter installationen.

Salesforce-installationstjenesten er tilgængelig på engelsk, japansk, fransk, tysk, spansk og hollandsk.

## Bekræft installation og automatisk konfiguration af IT Service Center

Se, hvad der er tilpasset i din organisation, når du installerer IT Service Center-pakkerne. For at bekræfte disse konfigurationselementer skal du gå til **Setup (Opsætning)** i din Salesforce-organisation.

| Navn på installationstrin                                        | Hvad det gør og verifikationstrin                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Aktivér Omni-Channel                                             | Aktiverer Omni-Channel-indstillinger for at aktivere routing af arbejds-elementer til agenter baseret på deres kvalifikationer. Du kan kontrollere, om <b>Omni-Channel Settings (Omni-Channel-indstillinger)</b> er aktiveret, ved at gå til <b>Setup (Opsætning)</b> .                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Aktivér berettigelser til sagsmilepæle                           | Giver kunder mulighed for at oprette SLA'er for sagsmilepæle, f.eks. hvor lang tid det tager at svare på eller løse en sag.<br>For at bekræfte, at der blev oprettet milepæle, skal du gå til <b>Setup (Opsætning)</b> og se på <b>Milestones (Milepæle)</b> .                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Aktivér oprettelse af listeindstillinger                         | Aktiverer oprettelse af listeindstillinger i organisationen. For at bekræfte skal du gå til <b>Setup (Opsætning) &gt; Administration &gt; Data &gt; Schema Settings (Skemaindstillinger)</b> og kontrollere, at <b>Manage list custom settings type (Administrer typen af brugerdefinerede indstillinger for liste)</b> er aktiveret.                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Aktivér Translation Workbench (Oversættelsesarbejdsbænk)         | Slår oversættelsesarbejdsbænk til i Salesforce for at aktivere oversat UI-indhold. For at bekræfte skal du gå til <b>Setup (Opsætning) &gt; User Interface (Brugergrænseflade) &gt; Translation Workbench (Oversættelsesarbejdsbænk) &gt; Translation Language Settings (Sprogindstillinger for oversættelse)</b> .                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Tilføj pluklisteværdier for sagsstatus                           | Opretter statusværdier for sager. For at bekræfte skal du gå til sagsobjektet i objektadministrator, se <b>Fields (Felter) &amp; Relationships (Relationer)</b> og se på feltet <b>Status</b> .<br><div>Opdater ikke disse pluklisteværdier.</div>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Tilføj pluklisteværdier for sagsoprindelse                       | Tilføjer oprindelsesmuligheder for sagsobjekter. For at bekræfte skal du gå til sagsobjektet i objektadministrator, se <b>Fields (Felter) &amp; Relationships (Relationer)</b> og se på feltet <b>Case Origin (Sagsoprindelse)</b> .                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Tilføj pluklisteværdier for aktivstatus                          | Tilføjer statusindstillinger for aktivobjekter. For at bekræfte skal du gå til aktivobjektet i objektadministrator, se <b>Fields (Felter) &amp; Relationships (Relationer)</b> og se på feltet <b>Status</b> .                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Installér IT Service Center-administreret pakke                  | Installerer IT Service Center-pakken                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Opret IT Service Center Knowledge-udvidelser                     | Implementerer kendte typer af fejl og servicevidensposter og implementerer <b>IT Service Center Knowledge</b> -tilladelsessættet.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Opret IT Service Center-tilladelsessæt og -tilladelsessætgrupper | Opretter tilladelsessættene og tilføjer dem derefter til tilladelsessætgrupper i IT Service Center. For at bruge disse tilladelser skal du manuelt tildele brugere til tilladelsessætgrupperne. Oplysninger om en liste over tilladelsessætgrupper og tilladelsessæt kan findes under <a href="#">Tildel IT Service Center-tilladelser på side 31</a> .<br>For at bekræfte, at tilladelserne og tilladelsessætgrupperne blev oprettet, skal du gå til <b>Setup (Opsætning)</b> , og se på <b>Permission Sets (Tilladelsessæt)</b> og <b>Permission Set Groups (Tilladelsessætgrupper)</b> . |
| Udvalgte sagslayouts                                             | Tildeler sags- og aktivkomplektlayout og postlayout for standardbruger- og administratorprofiler.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Aktivér stiassistent for sag                                     | Opretter stier til ændring, hændelse, problem og anmodning om sagsposttyper. For at bekræfte skal du åbne <b>Path Settings (Stiindstillinger)</b> i <b>Setup (Opsætning)</b> og bekræfte, at sagsposterne er oprettet for sagsstatusændring, sagsstatusforekomst, sagsstatus for større hændelse, sagsstatusproblem og anmodning om sagsstatus.                                                                                                                                                                                                                                             |

| Navn på installationstrin                                               | Hvad det gør og verifikationstrin                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Udrul sagsstyringskøer og ændringsgodkendelsesproces (CAB)              | <ul style="list-style-type: none"> <li>Opretter følgende køer for at prioritere, distribuere og tildele poster til teams, der deler arbejdsbyrder for ændringsgodkendelser (CAB) og sagsstyring. Du skal tildele brugere eller grupper til hver kø: <ul style="list-style-type: none"> <li>ITSC - Sagsstyring - Standard</li> <li>ITSC - Sagsstyring - Eskalering</li> <li>ITSC - Sagsstyring CAB</li> </ul> </li> <li>Opretter <b>ITSC - Change Approval (Ændringsgodkendelses-)</b>processen, som definerer forretningsprocesserne omkring godkendelse af ændringssagstyper.</li> </ul> <p>For at bekræfte, at der er oprettet køer, skal du åbne Queues (Køer) i <b>Setup (Opsætning)</b> og bekræfte, at køerne blev oprettet.</p> |
| (Valgfrit) Giv adgang til rapporter og dashboards fra IT Service Center | <p>Opretter IT-agentens standarddashboard, som indeholder følgende rapporter:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ITSC - Sagsstatusser for de seneste 7 dage</li> <li>ITSC - sager efter status og eskalering</li> <li>ITSC - Sager oprettet efter dag (30 dage)</li> <li>ITSC - Gennemsnitlig tid til løsning</li> <li>ITSC - Åbne sager efter type</li> <li>ITSC - Løsningstendens</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Kør migreringsjob                                                       | Overfør konfigurationsændringer til at matche den aktuelle IT Service Center-datamodel.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Tilføj pluklisteværdier for sagsskabelon                                | Tilføjer pluklisteindstillinger for sagsskabelonobjekter. For at bekræfte skal du gå til <b>Object Manager (Objektadministrator) &gt; Case Template object (Sagsskabelonobjekt) &gt; Fields &amp; Relationships (Felter og relationer)</b> . Se på feltet <b>Type</b> .                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |

# Opgrader IT Service Center

## Før du begynder

- Kontrollér, at den administratorbruger, som du bruger til at udføre opgraderingen, har fået tildelt tilladelsessætgruppen **IT Service Center Admin** sammen med funktionslicensen **Knowledge User (Knowledge-bruger)**.

## Installér IT Service Center

Installationsprogrammet Work.com udfører også opgraderinger, hvis du allerede har IT Service Center installeret i din organisation. Trinet **Run Migration Job (Kør migreringsjob)** foretager opdateringer af din eksisterende organisation efter behov for opgraderingen. Du kan finde flere oplysninger om installation under [Installér IT Service Center på side 20](#).

## Opgrader Tanium as a Service (TaaS)

TaaS er et fuldt administreret miljø, så der er ikke behov for manuelle opgraderinger. Tanium Core-plattformen og produkterne konfigureres og vedligeholdes automatisk, så du kan fokusere på at bruge Tanium til at administrere endepunkter.

## Opdater 1.6- til 1.17-konfigurationer

Når du opgraderer IT Service Center, opdateres sidelayouts ikke automatisk. Du skal også gennemgå ændringerne af brugertilladelser og valideringsregler.

Oplysninger om screenshots af sagssidelayouts fra denne udgivelse kan findes under [Reference: Sagslayouts på side 52](#).

### Opdater sagssidelayout for hændelsesansøgning

Rediger sagssidelayoutet for hændelsesansøgning, så opdateringerne fra IT Service Center version 1.17 medtages.

1. Fra Object Manager (Objektadministrator) skal du gå til **Case (Sag) > Case Page Layouts (Sagssidelayouts) > ITSC - Incident Request Layout (Layout for hændelsesansøgning)**.
2. Fjern den hurtige handling **New Problem (Nyt problem)**.
3. Fjern standardknapperne **Change Record Type (Skift posttype)** og **View Case Hierarchy (Vis sagshierarki)**.
4. I afsnittet **Case Information (Sagsoplysninger)** skal du foretage følgende opdateringer:
  1. Erstat feltet **Asset (Aktiv)** med feltet **Primary Configuration Item (Primært konfigurationselement)**.
  2. Fjern feltet **Major Incident (Større hændelse)**.

5. I **Case Detail (Sagsdetaljer)** skal du tilføje følgende afsnit:

1. Tilføj et afsnit for **Case Prioritization (Sagsprioritering)**, der indeholder felterne **Impact (Påvirkning)**, **Manual Priority (Manuel prioritet)**, **Urgency (Vigtighed)** og **Priority (Prioritet)**.

6. Tilføj relaterede lister for **Articles (Artikler)** og **Attachments (Vedhæftninger)**.

## Opdater sidelayout for ændringssag

Rediger sidelayoutet for ændringssag, så opdateringerne fra IT Service Center version 1.17 medtages.

1. Fra Object Manager (Objektadministrator) skal du gå til **Case (Sag) > Case Page Layouts (Sagssidelayouts) > ITSC - Change Layout (Skift layout)**.

2. Fjern standardknapperne **Change Record Type (Skift posttype)** og **View Case Hierarchy (Vis sagshierarki)**.

3. I afsnittet **Change Information (Ændringsoplysninger)** skal du foretage følgende opdatering:

1. Gør felterne **Subject (Emne)** og **Description (Beskrivelse) Required (Obligatoriske)**.

4. I **Case Detail (Sagsdetaljer)** skal du tilføje følgende afsnit:

1. Tilføj et afsnit for **Case Prioritization (Sagsprioritering)** under afsnittet **Risk Assessment (Risikovurdering)**, der indeholder felterne **Impact (Påvirkning)**, **Manual Priority (Manuel prioritet)**, **Urgency (Vigtighed)** og **Priority (Prioritet)**.

5. Tilføj relaterede lister for **Articles (Artikler)** og **Attachments (Vedhæftninger)**.

## Opdater sagssidelayout for problem

Rediger sagssidelayoutet for problem, så opdateringerne fra IT Service Center version 1.17 medtages.

1. Fra Object Manager (Objektadministrator) skal du gå til **Case (Sag) > Case Page Layouts (Sagssidelayouts) > ITSC - Problem Layout (Problemlayout)**.

2. Fjern den hurtige handling **New Problem (Nyt problem)**.

3. Fjern standardknapperne **Change Record Type (Skift posttype)** og **View Case Hierarchy (Vis sagshierarki)**.

4. I afsnittet **Problem Information (Problemoplysninger)** skal du foretage følgende opdateringer:

1. Erstat feltet **Asset (Aktiv)** med feltet **Primary Configuration Item (Primært konfigurationselement)**.
2. Gør felterne **Subject (Emne)** og **Description (Beskrivelse) Required (Obligatoriske)**.
3. Flyt feltet **Category (Kategori)** til lige over feltet **Subcategory (Underkategori)**.

5. I **Case Detail (Sagsdetaljer)** skal du tilføje følgende afsnit:

1. Tilføj et afsnit for **Known Error Details (Oplysninger om kendte fejl)**, der indeholder feltet **Known Error (Kendt fejl)**.
2. Tilføj et afsnit for **Case Prioritization (Sagsprioritering)**, der indeholder felterne **Impact (Påvirkning)**, **Manual Priority (Manuel prioritet)**, **Urgency (Vigtighed)** og **Priority (Prioritet)**.

6. Tilføj relaterede lister for **Articles (Artikler)** og **Attachments (Vedhæftninger)**.

## Deaktiver Status\_Closed-valideringsregel

Valideringsreglen **Status\_Closed (Status\_lukket)** anvendes ikke længere, og hvis den er aktiv, forhindrer den tilknyttede sager i at blive lukket automatisk.

1. Fra Object Manager (Objektadministrator) skal du gå til **Case (Sag) > Validation Rules (Valideringsregler)**.
2. Rediger valideringsreglen **Status\_Closed (Status\_Lukket)** for at fjerne indstillingen **Active (Aktiv)**.

## Opdater status for ændringssag

Hvis du har nogen ændringssager, der er i tilstanden **Denied (Afvist)**, skal du opdatere sagen, så den får statussen **Rejected (Afvist)**. Navnet på statussen ændrede sig i denne udgave.

## Gennemgå og tildel brugertilladelser

IT Service Center 2.17 introducerer ændringsleder- og CMDB Manager-personer. Yderligere oplysninger om IT Service Center-tilladelser kan findes under [Tildel IT Service Center-tilladelser på side 31](#).

# Opret forbindelse til Tanium as a Service

Opret forbindelse til Tanium as a Service (TaaS) for at hente oplysninger og betjene slutbrugerenhederne med din IT Service Center-organisation.

## Tilføj TaaS som et fjern-websted

Fjern-websteder er en liste over webadresser, som organisationen kan påberåbe sig fra Salesforce.com.

1. Fra Setup (Opsætning) skal du indtaste **remote** i feltet Quick Find (Hurtig søgning) og derefter vælge **Remote Site Settings (Indstillinger for fjern-websted)**.
2. Klik på **New Remote Site (Nyt fjern-websted)**.
3. For Remote Site URL (Fjernwebsteds-URL) skal du indtaste hoved-URL'en for din TaaS-forekomst. (Eksempel: <https://dev.cloud.tanium.com>) Klik på **Save (Gem)**.
4. Tilføj et andet fjernwebsted med API-URL'en for din TaaS-forekomst. (Eksempel: <https://dev-api.cloud.tanium.com>) Klik på **Save (Gem)**.

## Opret forbindelse til TaaS fra Salesforce

Forbind Salesforce til din TaaS-forekomst, så IT-agenter kan foretage direkte handlinger på slutpunkter.

1. Klik på appen **IT Service Center** fra **App Launcher**.
2. I menuen **IT Service Center** skal du klikke på **Settings (Indstillinger)**.
3. På siden **Tanium Configuration (Konfiguration af Tanium)** skal du indtaste din **Tanium-URL**, som er den URL-adresse, der er angivet for Tanium as a Service-forekomsten. Du behøver ikke at tilpasse API-URL'en. Klik på **Save (Gem)**.

## Godkend servicebrugeren

Servicebrugeren kører baggrundsprocesser. Dette TaaS-bruger-id og denne adgangskode udleveres, når du køber IT Service Center. Når du har godkendt servicebrugeren, fornys autorisationen automatisk.

1. Fra menuen IT Service Center skal du gå til **Settings (Indstillinger)**.
2. Klik på **Initiate Service User Auth Flow (Påbegynd servicebrugergodkendelsesflow)**.
3. Klik på **Authorize (Godkend)** på den side, der vises.
4. Udløbsdatoen under **Service User Authorization (Servicebrugergodkendelse)** er opdateret.

## Godkend aktuel bruger

Hver bruger af IT Service Center skal godkende deres bruger-id med TaaS for at få tilladelse til at se og betjene aktiver i IT Service Center.

Hvis du ikke logger på i 30 dage eller mere, skal du gentage disse trin.

1. Fra menuen IT Service Center skal du gå til **Settings (Indstillinger)**.
2. Klik på **Initiate Current User Auth Flow (Påbegynd nuværende brugergodkendelsesflow)**.
3. Klik på **Authorize (Godkend)** på den side, der vises.
4. Udløbsdatoen under **Current User Authorization (Aktuel brugergodkendelse)** er opdateret.

## Konfigurer synkronisering af Tanium-data

Tanium-jobplanerne bestemmer, hvor ofte data skal synkroniseres fra Tanium. Active Directory-forespørgsler opdaterer de primære ejeroplysninger for aktiver.

For at konfigurere jobplaner og AD -forespørgsler skal du gå til **Settings (Indstillinger)** i menuen IT Service Center og derefter klikke på **Tanium**. Du kan ændre hyppigheden for hvert job, den mindste hyppighed er én gang hver 24. time.

### Opdater aktivdata

Opdater felter for aktivobjektet fra de seneste tilgængelige data i Tanium.

### Opdater aktive aktiver

Opdater felter for aktiver, der i øjeblikket er online.

### Synkroniser status for Tanium-handling

Opdater status for Tanium-handlinger, der er blevet udført på aktiver, f.eks. installation af software eller afslutning af en proces.

### Opdater service og aktuelle brugertokens

Opdater tokens, der bruges til godkendelse af aktuel bruger og servicebruger.

### Primært ejerskab (Active Directory-forespørgsler)

Opdater oplysninger om primær ejer for aktivobjektet. Deaktiveret som standard.

## Konfigurer synkronisering af CMDB-data

Konfigurer job, der synkroniserer CMDB-data fra Tanium. Opdagelsesjobbet synkroniserer CMDB-data i Tanium som en service. Opsporingsjobbet henter CMDB-data ind i IT Service Center som Salesforce-objekter.



1. I menuen IT Service Center skal du gå til **Settings (Indstillinger)**. Klik på **CMDB**.
2. Initialiser den interne Tanium-opsporingsproces. Klik på **Begin Discovery (Begynd opsporing)**.
3. Som standard opdateres CMDB-data fra Tanium til IT Service Center hver 12. time. Dette job importerer CMDB-data fra Tanium og fjerner alle forældede data fra Salesforce-objekter. Klik på **Run Now (Kør nu)** for at køre med det samme.

# Konfiguration af Salesforce til IT Service Center

Konfigurer forbindelsen til Tanium as a Service, konfigurer brugere og opsæt e-mails.

## Tildel IT Service Center-tilladelser

Tilladelser styrer, hvad brugerne ser og gør. Arbejdspladsens tilladelser oprettes automatisk, når du installerer IT Service Center-pakken, men du skal manuelt tildele brugerne de relevante tilladelser.

### Information om IT Service Center-rollerne

IT Service Center-pakken indeholder tilladelsessæt til roller, som vi anbefaler til Work.com-organisationer.

#### IT Service Center-admin

IT Service Center-administratorer administrerer IT Service Center-indstillinger, herunder forbindelsen til Tanium as a Service (TaaS).

#### IT-agent

IT-agenter administrerer sager, viser aktiver og brugerdefinerede Tanium CI'er, kontrollerer ydeevnehændelser og implementerer software.

#### Ændringsleder

Ændringsledere styrer ændringskalender- og risikoindstillinger, opretter regler for ændringsstyring og tilføjer hændelser til ændringskalenderen.

#### CMDB-administrator

CMDB-administratorer styrer CMDB-handlinger, redigerer CMDB-indstillinger, kører dataimportjob og opretter brugerdefinerede Tanium CI'er.

#### CMDB-leder

CMDB-ledere opretter brugerdefinerede Tanium CI'er.

#### Medarbejder

Medarbejdere opretter sager, der løses af IT-agenten.

### Tilføj IT Service Center-brugere

Som standard har du en enkelt administratorbruger for både din Salesforce-organisation og Tanium as a Service. Hvis du vil tilføje brugere, skal du oprette brugeren i både Salesforce og Tanium.

**User ID (Bruger-id'et)** i Tanium skal stemme overens med feltet **E-mail** for brugeren i Salesforce. Hvis du vil oprette brugere i Tanium, skal du se [Konfiguration af Tanium til IT Service Center på side 16](#).

#### OPDATER STANDARDPROFILER

For at forhindre problemer med synkronisering af CI-elementer med CMDB skal du fjerne adgang til aktivobjektet fra den profil, du bruger til IT Service Center. Vælg, hvilken profil der skal redigeres, og tildel derefter den opdaterede profil til dine IT Service Center-brugere:

- Hvis du bruger Employee Concierge, skal du bruge IT-agentprofilen, som ikke har redigeringsadgang til aktivobjektet.
- Rediger standardprofilen, og fjern adgang til aktivobjektet.
- Hvis du vil bevare standardprofilen, kan du klon standardprofilen og fjerne adgang til aktivobjektet.

Brug IT Service Center-tilladelsessætgrupper til at give adgang til IT Service Center-aktivposttyper. Hvis du har brug for adgang til andre brugerdefinerede aktivposttyper, skal du bruge et brugerdefineret tilladelsessæt til at give adgang til de brugerdefinerede posttyper.

#### OPDATER TILLADELSESSÆT

Hvis du har Employee Concierge, er det en anbefalet konfiguration at redigere **IT Service Center-appbruger-tilladelsessættet** for at fjerne **IT** fra de **valgte posttyper** for at sikre, at brugere opretter passende posttyper for IT Service Center.

#### OPRET OG TILDEL BRUGERTILLADELSER I SALESFORCE

Opret brugere i Salesforce. Brug værdien i feltet **E-mail** til det brugernavn, du opretter i Tanium as a Service.

Følgende tabel indeholder tilladelsessæt, tilladelsessætgrupper, licenser og profiler til tildeling til brugere. Hvis du bruger en tilladelsessætgruppe til at tildele tilladelser, skal du ikke også anvende tilladelsessættene.

| Roller                          | Brugertilicens | Funktionslicens                                                                                  | Profil | Tilladelsessætticenser                                                                                          | Tilladelsessæt                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Tilladelsessætgruppe                                                                                                             |
|---------------------------------|----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| IT Service Center-administrator | Salesforce     | <ul style="list-style-type: none"> <li>Service Cloud-bruger</li> <li>Knowledge-bruger</li> </ul> | ALLE   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Employee Workspace og Concierge</li> <li>Medarbejderoplevelse</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Grundlæggende adgang til ændringskalender</li> <li>Administratoradgang til ændringskalender</li> <li>Skriveadgang for ændringskalender</li> <li>IT Service Center-appadministrator</li> <li>IT Service Center-appbruger</li> <li>IT Service Center-viden</li> <li>Standardområdeadgang i IT Service Center</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>IT Service Center-administrator</li> <li>IT Service Center-konfigurationsleder</li> </ul> |
| IT Service Center-agent         | Salesforce     | <ul style="list-style-type: none"> <li>Service Cloud-bruger</li> <li>Knowledge-bruger</li> </ul> | ALLE   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Employee Workspace og Concierge</li> <li>Medarbejderoplevelse</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Grundlæggende adgang til ændringskalender</li> <li>IT Service Center app-bruger</li> <li>Standardområdeadgang i IT Service Center</li> <li>IT Service Center-viden</li> </ul>                                                                                                                                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>IT Service Center-bruger</li> </ul>                                                       |
| Ændringsleder                   | Salesforce     | <ul style="list-style-type: none"> <li>Service Cloud-bruger</li> <li>Knowledge-bruger</li> </ul> | ALLE   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Employee Workspace og Concierge</li> <li>Medarbejderoplevelse</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Grundlæggende adgang til ændringskalender</li> <li>Administratoradgang til ændringskalender</li> <li>Skriveadgang for ændringskalender</li> <li>IT Service Center-app-administrator</li> <li>IT Service Center app-bruger</li> <li>IT Service Center-viden</li> <li>Standardområdeadgang i IT Service Center</li> </ul> |                                                                                                                                  |
| CMDB-administrator              | Salesforce     | <ul style="list-style-type: none"> <li>Service Cloud-bruger</li> <li>Knowledge-bruger</li> </ul> | ALLE   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Employee Workspace og Concierge</li> <li>Medarbejderoplevelse</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>IT Service Center-app-administrator</li> <li>IT Service Center app-bruger</li> <li>Standardområdeadgang i IT Service Center</li> <li>IT Service Center-viden</li> </ul>                                                                                                                                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>IT Service Center-administrator</li> <li>IT Service Center-konfigurationsleder</li> </ul> |

| Roller      | Brugerlicens        | Funktionslicens                                                                                  | Profil                    | Tilladelsessætticenser                                                                                                                                       | Tilladelsessæt                                                                                                                         | Tilladelsessætgruppe                                                                                                      |
|-------------|---------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| CMDB-leder  | Salesforce          | <ul style="list-style-type: none"> <li>Service Cloud-bruger</li> <li>Knowledge-bruger</li> </ul> | ALLE                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>Employee Workspace og Concierge</li> <li>Medarbejderoplevelse</li> </ul>                                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>ITSC-appbruger</li> <li>ITSC-viden</li> <li>Standardområdeadgang i IT Service Center</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>IT Service Center-bruger</li> <li>IT Service Center-konfigurationsleder</li> </ul> |
| Medarbejder | Salesforce-platform |                                                                                                  | Salesforce-platformbruger | <ul style="list-style-type: none"> <li>Virksomhedsfællesskab for Force.com</li> <li>Employee Workspace og Concierge</li> <li>Medarbejderoplevelse</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>IT Service Center-appbruger</li> <li>Standardområdeadgang i IT Service Center</li> </ul>        |                                                                                                                           |

## Tilladelsessæt til IT Service Center

Hvis du fulgte den anbefalede opsætningsproces for IT Service Center, skal du bekræfte, at du har disse tilladelsessæt i din organisation.

| Navn på tilladelsessæt                    | Beskrivelse                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Administratoradgang til ændringskalender  | Rediger indstillinger for ændringsstyring (kalender og risiko), opret og rediger regler for ændringsstyring.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Grundlæggende adgang til ændringskalender | Læseadgang til ændringskalender.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Skriveadgang for ændringskalender         | Skriveadgang til ændringskalender.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| IT Service Center-app-administrator       | Fuld redigeringsadgang inden for IT Service Center, herunder tjenesteindstillinger. Inkluderet i IT Service Center-pakken.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| IT Service Center app-bruger              | Administrer sager i IT Service Center. Kan ikke oprette eller redigere aktiver.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| IT Service Center-konfigurationsleder     | Rediger CMDB-indstillinger, kør CMDB-job, og opret brugerdefinerede Tanium CI'er.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| IT Service Center-viden                   | Adgangsfelter for vidensartikler i IT Service Center. <div>             For forventet adfærd skal du tilføje tilladelsen <b>Manage Articles (Administrer artikler)</b> til tilladelsessættet <b>IT Service Center Knowledge (IT Service Center-viden)</b>. Fra tilladelsessættet skal du gå til fanen <b>App Permissions (Apptilladelser)</b>. I afsnittet <b>Knowledge Management (Vidensadministration)</b> skal du vælge tilladelsen <b>Manage Articles (Administrer artikler)</b>.           </div> |
| Standardområdeadgang i IT Service Center  | Adgang til felter for standardobjekter.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

Når du følger den anbefalede installations- og konfigurationsproces, organiseres disse tilladelsessæt automatisk i tilladelsesindstillingsgrupper. Tildel tilladelsessætgrupper til brugere for at give dem det nødvendige adgangsniveau.

Når installationen af IT Service Center er fuldført, tildeles IT Service Center App Administrator-tilladelsen til den første administrator.

Tilladelsesopdateringer til IT Service Center-pakken er flyttet til tilladelsessæt anbefalet af Tanium. Alle brugertilpasninger, der foretages til vores anbefalede tilladelsessæt, slettes, når pakken opdateres.

## IT Service Center-tilladelsessætgrupper

Du kan bruge følgende inkluderede tilladelsessætgrupper til at give brugeradgang.

### IT SERVICE CENTER-BRUGER

Indeholder følgende tilladelsessæt:

- Grundlæggende adgang til ændringskalender
- IT Service Center-appbruger
- IT Service Center-viden
- Standardområdeadgang i IT Service Center

### IT SERVICE CENTER-ADMINISTRATOR

Indeholder følgende tilladelsessæt:

- Grundlæggende adgang til ændringskalender
- Administratoradgang til ændringskalender
- Skriveadgang for ændringskalender
- IT Service Center-appadministrator
- IT Service Center-appbruger
- IT Service Center-konfigurationsleder
- IT Service Center-viden
- Standardområdeadgang i IT Service Center

### IT SERVICE CENTER-KONFIGURATIONSLEDER

Indeholder følgende tilladelsessæt:

- IT Service Center-konfigurationsleder (konfigureret med kun oprettelses- og læseadgang til aktiver)

# Opdater Salesforce-konfigurationer

## Tildel posttyper til sagslynpostsider

Rediger sagssidelayouts for at tildele IT Service Center-posttyper for ændring, problem, hændelse og større hændelse.

1. Klik på **Object Manager (Objektadministrator)** under Setup (Opsætning).
2. Klik på **Case (Sags- )** og **Lightning Record Pages (Lynpostsiderne)** Du skal redigere hver af disse sider:  
For at opdatere ændringspostsiden skal du klikke på: **ITSC - Change Record Page (ITSC-ændringspostsiden)**.  
For at opdatere problempostsiden, klik på: **ITSC - Problem Record Page (Problempostside)**.  
For at opdatere hændelsespostsiden skal du klikke på: **ITSC - Incident Request Record Page (Side til registrering af hændelsesanmodning)**.  
For at opdatere siden med posten for en større hændelse skal du klikke på: **ITSC - Major Incident Page (Side for større hændelse)**.
3. Når siden Lightning App Builder (Lynappværktøj) er indlæst, klik på **Activation (Aktivering)**
4. Klik på fanen **App, Record Type, and Profile (App, posttype og profil)** og derefter på **Assign to Apps, Record Types, and Profiles (Tildel til apps, posttyper og profiler)**.
5. Vælg **IT Service Center** og derefter **Next (Næste)**.
6. Vælg en formfaktor for appen (telefon, desktop eller begge dele).
7. På siden **Selected Record Types (Valgte posttyper)** skal du vælge den tilsvarende posttype.  
Hvis du redigerer **ITSC - Change Record Page (siden Ændr post)**, vælg **Change (Ændr)**.  
Hvis du redigerer **ITSC - Problem Record Page (siden Problempost)**, skal du vælge **Problem**.  
Hvis du redigerer **ITSC - Incident Request Record Page (Side til registrering af hændelsesanmodning)**, skal du vælge **Incident (Hændelse)**.  
Hvis du redigerer **ITSC - Major Incident Page (Side for større hændelse)**, skal du vælge **Major Incident (Større hændelse)**.
8. På siden **Selected Profiles (Valgte profiler)** skal du vælge **Standard User (Standardbruger)** og **System Administrator (Systemadministrator)**.
9. Gem dine ændringer.

## Rediger sagslynpostsiderne for at tilføje brugerdefinerede CI-detaller

Som standard viser lynwebkomponenten med de primære CI-detaller **Primary CI Name (Primært CI-navn)** og **Primary CI Contact (Primær CI-kontakt)** for brugerdefinerede konfigurationselementer. Du kan klon lynpostsiderne for hver sagstype for at få vist aktivoplysninger for brugerdefinerede CI'er.

Hvis du kloner postsiderne, vil fremtidige opgraderinger af IT Service Center ikke påvirke disse klonede sider. Når du har opgraderet, skal du kopiere eventuelle opdateringer til klonpostsiden eller kopiere igen fra de oprindelige postsider.

1. I Object Manager (Objektadministrator) skal du åbne sagsobjektet og klon lynpostsiderne. Gentag disse trin for alle ITSC-postsiderne:
  1. ITSC - Change Record Page (ITSC-ændringspostside)
  2. ITSC - Incident Request Record Page (Side til registrering af hændelsesanmodning)
  3. ITSC - Major Incident Page (Side for større hændelse)
  4. ITSC - Problem Record Page (Problempostside)
2. I det udvidelige afsnit **Primary CI Details (Primære CI-detajler)** skal du tilføje en **Related Record (Relateret post)**-komponent.
3. For det **Related Record (Relateret post)**-felt, du tilføjede, skal du redigere **Lookup Field (Opslagsfeltet)**. Indstil **First Lookup (Første opslag)** til **Primary Configuration Item (Primært konfigurationselement)** og **Second Lookup (Andet opslag)** til **Use This Asset (Brug dette aktiv)**.
4. Indstil komponentsynlighedsfiltrene for **Related Record (Relateret post)**-komponenten til:
  - a. Felt: **Record (Post) > Primary Configuration Item (Primært konfigurationselement) > Asset Name (Aktivnavn)**  
Operatør: **Not Equal (Ikke ens)**  
Værdi: null (efterlad tom)
  - b. Felt: **Record (Post) > Primary Configuration Item (Primært konfigurationselement) > Asset Record Type (Aktiv Posttype) > Record Type Name (Posttypenavn)** (Bekræft, at API-navn er lig med DeveloperName)  
Operatør: **Ikke ens**  
Værdi:
5. Fjern lynwebkomponenten **Primary CI Details (Primære CI-detajler)**. Gem dine ændringer, og gentag disse trin for de andre sagstyper.

Tilføj hurtige handlinger til sagssider for at oprette kendt fejl og serviceviden

Brug disse trin til at tilføje hurtige handlinger for kendt fejl og serviceviden til sagssidelayouts. Gentag disse trin for sidelayoutene **ITSC - Problem Layout (Problemlayout)**, **ITSC - Incident Request Layout (Layout for hændelsesanmodning)**, **ITSC - Major Incident Layout (Layout for større hændelse)** og **ITSC - Change Layout (Ændringslayout)**.

Brug disse hurtige handlinger til at undgå kloning af sidelayouts, som ikke bliver opdateret under opgraderingsprocessen. Hvis du stadig vil tilføje knapper, kan du finde flere oplysninger under [Tilføj knapper til sagssider for at oprette kendt fejl og serviceviden på side 38](#).

1. Åbn sagsobjektet i Object Manager (Objektadministrator), og rediger det sidelayout, du vil opdatere. Tilføj f.eks. de hurtige handlinger til problemsager ved at redigere sidelayoutet **ITSC - Problem Layout (Problemlayout)**.
2. Tilføj hurtige handlinger for kendt fejl og serviceviden. I afsnittet **Mobil- og lynerfaringshandlinger for Salesforce** skal du tilføje mobil- og lynhandlingerne **Create Known Error (Opret kendt fejl)** og **Create Service Knowledge (Opret serviceviden)** og mobil- og lynhandling.



## Tilføj knapper til sagssider for at oprette kendt fejl og serviceviden

Du kan oprette kendt fejl og serviceviden med hurtige handlinger på sagssiden. Hvis du vil have knapper til disse handlinger, skal du kloner postsiderne for at aktivere dynamiske handlinger. Du kan finde yderligere oplysninger om dynamiske handlinger under [Salesforce Hjælp: Slip ny fleksibilitet løs med dynamiske handlinger](#).

Hvis du kloner postsiderne, vil fremtidige opgraderinger af IT Service Center ikke påvirke disse klonede sider. Når du har opgraderet, skal du kopiere eventuelle opdateringer til klonpostsiden eller kopiere igen fra de oprindelige postsider.

1. Rediger siden Problem record (Problempost) for at tilføje knapper for kendt fejl og serviceviden.
  - a. Klon **ITSC - Problem Record Page (Problempostside)** i Lightning App Builder.
  - b. Aktivér dynamiske handlinger på panelet **Highlights (Højdepunkter)**.
  - c. Tilføj knapperne **Create Known Error (Opret kendt fejl)** og **Create Service Knowledge (Opret serviceviden)**.
2. Rediger de andre ITSC-postsider for at tilføje servicevidenknappen.
  - a. Klon **ITSC - Change Record Page (Ændringspostside)**, **ITSC - Incident Request Record Page (Postside for hændelsesanmodning)** og **ITSC Major Incident Page (ITSC-side for større hændelse)** i Lightning App Builder.
  - b. Aktivér dynamiske handlinger på panelet **Highlights (Højdepunkter)**.
  - c. Tilføj knappen **Create Service Knowledge (Opret serviceviden)**.

## Tilpas layout for aktivside

Tilføj knappen **New Configuration Item (Nyt konfigurationselement)** til standardsøgelayoutet på aktivobjektet. Som standard indeholder aktivsiderne i IT Service Center felter for aktivobjektet, der muligvis ikke gælder for IT-brug. Du kan fjerne disse ekstra felter fra aktivsidelayoutet. Se [Salesforce Hjælp: Sidelayouts](#) og [Salesforce Hjælp: Rediger sidelayouts for standardobjekter](#).

### FJERN KNAPPER FRA AKTIVSIDELAYOUT

For at undgå problemer med CMDB-synkronisering skal du fjerne knapperne **Clone (Klon)** og **Change Record Type (Skift posttype)**.

1. I aktivobjektet skal du redigere sidelayoutet **Asset Layout (Aktivlayout)**.
2. I afsnittene **Salesforce Mobile and Lightning Experience Actions (Mobil- og lynerfaringshandling)** og **Standard Buttons (Standardknapper)** skal du fjerne følgende knapper: **Clone (Klon)**, **View Asset Hierarchy (Vis aktivhierarki)**, **Change Record Type (Skift posttype)**, **New Contact (Ny kontakt)**, **New Lead (Nyt kundeemne)** og alle andre felter eller knapper, der ikke gælder for IT Service Center-brug.

### TILFØJ NY KONFIGURATIONSELEMENTKNAP TIL AKTIVLISTEVISNINGSSIDE

Rediger standardsøgelayoutet på aktivobjektet for at tilføje knappen **New Configuration Item (Nyt konfigurationselement)**.

1. I aktivobjektet, i afsnittet **Søg layouts for Salesforce Classic**, skal du redigere søgelaytoutet **List View (Listevisning)**.
2. I afsnittet **Custom Buttons (Brugerdefinerede knapper)** skal du tilføje knappen **New Configuration Item (Nyt konfigurationselement)**.
3. (Valgfrit) Fjern knappen **New (Ny)** for at forhindre oprettelse af aktiver, der ikke er IT Service Center-aktiver.

TILFØJ KNAPPEN NEW CONFIGURATION ITEM (NYT KONFIGURATIONSELEMENT) TIL AKTIVSØGELAYOUTET

1. I aktivobjektet, i afsnittet **Search Layouts (Søgelayouts)**, skal du redigere søgelaytoutet **List View (Listevisning)**.
2. I afsnittet **Custom Buttons (Brugerdefinerede knapper)** skal du tilføje knappen **New Configuration Item (Nyt konfigurationselement)**.
3. (Valgfrit) Fjern knappen **New (Ny)** for at forhindre oprettelse af aktiver, der ikke er IT Service Center-aktiver.

## Opret kategori for hændelsesbillet til Medarbejdertjeneste

Tilføj en billetkategori for hændelser for at oprette hændelsessagstyper i Medarbejdertjeneste. Brug denne hændelsessagstype for alle billetter, der går til IT Service Center.

Tilføj pluklisteværdier for billetkategori

For at gøre det muligt for brugere af Employee Concierge at oprette hændelser i IT Service Center, skal du tilføje en værdi til **Incident (hændelse)** for det brugerdefinerede felt Ticket Category (Billetkategori) i sagsobjektet. Du kan også deaktivere den eksisterende IT-værdi, så brugere af Employee Concierge som standard opretter hændelser.

1. Klik på **Object Manager (Objektadministrator)** under Setup (Opsætning).
2. Klik på **Case (Sag)** og derefter på **Fields & Relationships (Felter og relationer)**.
3. Søg efter og vælg **Ticket Category (billetkategori)**.
4. I afsnittet Values (Værdier) skal du klikke på **New (Ny)**.
5. Opret etiketten som **Incident (Hændelse)** og API-navnet som **Incident (Hændelse)**.
6. Gem dine ændringer.
7. Deaktiver den eksisterende IT-værdi i pluklisten. I kolonnen Action (Handling) skal du klikke på **Deactivate (Deaktivér)**.

Tilføj en hurtig handling til kontaktobjektet

1. Klik på **Object Manager (Objektadministrator)** under Setup (Opsætning).
2. Klik på **Contact (Kontakt)** og **Buttons, Links, and Actions (Knapper, links og handlinger)**.
3. Klik på den række, der indeholder **New Incident (Ny hændelse)**. Rækken viser også **ITSCNewIncident** som **Name (Navn)**.
4. Klik på **Edit Layout (Rediger layout)**

- Brug Quick Find (Hurtig søgning) til at søge efter feltet **Ticket Category** (Billetkategori).
- Træk og slip **Ticket Category** (Billetkategori) ind i formularen.

Placer feltet ovenover feltet **Category (Kategori)** i formularen.

- Klik på **Save (Gem)**.

## Tilføj den brugerdefinerede metadatatype for hændelsesbilletkategorien

Hvis du vil knytte en billetkategori til den relaterede handling, skal du redigere den brugerdefinerede metadatatype.

- Fra Setup (Opsætning) skal du bruge Quick Find (Hurtig søgning) til at søge efter og vælge **Custom Metadata Types (Brugerdefinerede metadatatyper)**.
- Klik på **Ticket Category Definitions (Definitioner af billetkategori)** i tabellen.
- Klik på **Manage Ticket Category Configurations (Administrer konfigurationer af billetkategori)**. Klik på **New (Ny)**.
- Brug følgende feltværdier:

1. **Label (Etiket):** Hændelse

2. **Name (Navn):** Hændelse

3. **Ticket Category Name (Navn på billetkategori):** Hændelse

4. **Global Action Name (Globalt handlingsnavn):** Contact.wkitsm\_\_ITSCNewIncident

5. **Is Active (Er aktiv):** Aktiveret

- Gem dine ændringer.

## Opsæt e-mail til automatisk oprettelse af billet

Opret en e-mailtjeneste og -adresse, som en slutbruger kan sende supportanmodninger til. Når e-mails sendes til denne adresse, oprettes sager automatisk.

### Konfigurer brugerdefineret Apex-klasse

- Gå til siden **Custom Code (Brugerdefineret kode) > Apex Classes (Apex-klasser)** i opsætningsappen.
- Klik på **E** på den alfabetiske navigatorbjælke.
- Hvis du ikke kan se klassen EmailToCaseHandler, skal du klikke på **Create New View (Opret ny visning)**. Indtast **Default (Standard)** for **View Name (Vis navn)** og **View Unique Name (Vis unikt navn)**. Gem dine ændringer. Sørg for, at Default (Standard) er i standardvisningen.
- Klik på klassen **EmailToCaseHandler** for at gemme værdien, så den kan vælges i resten af konfigurationstrinene.

## Opret en e-mailtjeneste

1. Gå til siden **Email Services (E-mailtjenester)** i Opsætnings-appen. Klik på **New Email Service (Ny e-mailtjeneste)**.
2. Indtast et servicenavn. For **Apex Class** skal du vælge `EmailToCaseHandler`.
3. For at begrænse antallet af domæner eller e-mailadresser, hvorfra du accepterer e-mails, skal du udfylde den tilladte liste i feltet **Accept Email From (Acceptér e-mail fra)**.
4. Tilpas om nødvendigt de andre felter til at håndtere vedhæftninger, overskrifter og fejlbehæftede svarindstillinger.
5. Klik på **Save (Gem)**.

## Opsæt e-mailadresse

1. Klik på navnet på den tjeneste, du oprettede, og klik derefter på **New Email Address (Ny e-mailadresse)**.
2. Giv e-mailadressen et navn efter eget valg. (Eksempel: `IT_Support`).
3. Indtast `ITSupport` i feltet **Email Address (E-mailadresse)**.
4. Kontrollér, at afkrydsningsfeltet **Active (Aktiv)** er markeret.
5. Indtast din virksomheds e-maildomænenavn. (Eksempel: `company.org, my.company.org`). Klik på **Save (Gem)**.

Afsnittet **Email Addresses (E-mailadresser)** viser den e-mailadresse, du lige har oprettet. Hvis der sendes e-mails til denne adresse, bliver IT-billetter automatisk oprettet.

## Flere oplysninger

[Apex-udviklervejledning: Apex-e-mailtjeneste](#)

[Forbedr Salesforce med kode: E-mailtjenester](#)

## Opret udgivelsesarbejdsprocesser for kendte fejl og serviceviden

Du kan oprette kendte fejl eller servicevidensartikel for at dokumentere et problem. Artiklen er vedhæftet alle sager, der er forbundet med problemet. Som standard er disse vidensartikler i udkasttilstand og er derfor kun tilgængelige for forfatteren af artiklen. For at gøre det muligt for alle IT-agenter og medarbejdere at få adgang til disse artikler skal du oprette en arbejdsproces- og videnshandling for automatisk at udgive kendte fejlartikler, når de oprettes.

1. Opret en videnshandling, der udgiver en artikel.  
Flere oplysninger: [Salesforce Hjælp: Opret arbejdsproceshandling for viden](#)
2. Opret en arbejdsprocesregel, der kører, når en vidensartikel med en posttype som kendt fejl eller serviceviden oprettes.  
Flere oplysninger: [Salesforce Hjælp: Arbejdsproces og godkendelser af artikler](#)
3. Indstil handlingen for arbejdsprocesreglen til at bruge den videnshandling, der automatisk vil udgive artiklen.

## (Valgfrit) Tilpas milepæle, køer, tildelingsregler og godkendelser

For at definere mere avancerede arbejdsprocesser for din IT-sagsstyring kan du bruge milepæle, køer og tildelingsregler i Service Cloud.

For at tilpasse disse arbejdsprocessers funktion, se de relaterede oplysninger i dokumentationen til Service Cloud.

- Opsæt milepæle, som repræsenterer påkrævede, tidsafhængige trin i din supportproces, såsom første svar- eller sagsløsningstider. Milepæle tilføjes til berettigelsesprocesser for at sikre, at agenter løser supportposter korrekt og til tiden.

Milestones er IT Service Center-navnet for serviceniveauaftaler (SLA'er). Indstilling af en milepæl er det samme som at definere en SLA.

Yderligere oplysninger: [Service Cloud Docs: Milestones \(Milepæle\)](#)

- Opsæt køer for at prioritere, distribuere og tildele poster til teams, der deler arbejdsbyrder. Få adgang til køer fra listevisninger. Kømedlemmer kan gå ind for at tage ejerskab over enhver post i en kø. Følgende køer defineres af IT Service Center:
  - Sagsstyring - IT-standard
  - Sagsstyring - IT-eskalering
  - Sagsstyring CAB

Yderligere oplysninger: [Service Cloud Docs: Opsætning af køer](#)

- Konfigurer Assignment Rules (Tildelingsregler) for at definere betingelser, der bestemmer, hvordan kundeemner eller sager behandles. Reglerne tildeler kundeemner og sager til den angivne bruger eller kø.

Yderligere oplysninger: [Service Cloud Docs: Opsætning af tildelingsregler](#)

- Rediger godkendelsesprocessen **ITSC - Change Approval (Ændringsgodkendelse)** for at definere forretningsprocessen omkring løsning af en ændringssag. Godkendelsesprocessen **ITSC - Change Approval (ITSC-ændringsgodkendelse)** sendes med IT Service Center og bruges som standard.

Yderligere oplysninger: [Service Cloud Docs: Opret en godkendelsesproces](#)

# Administrer IT Service Center

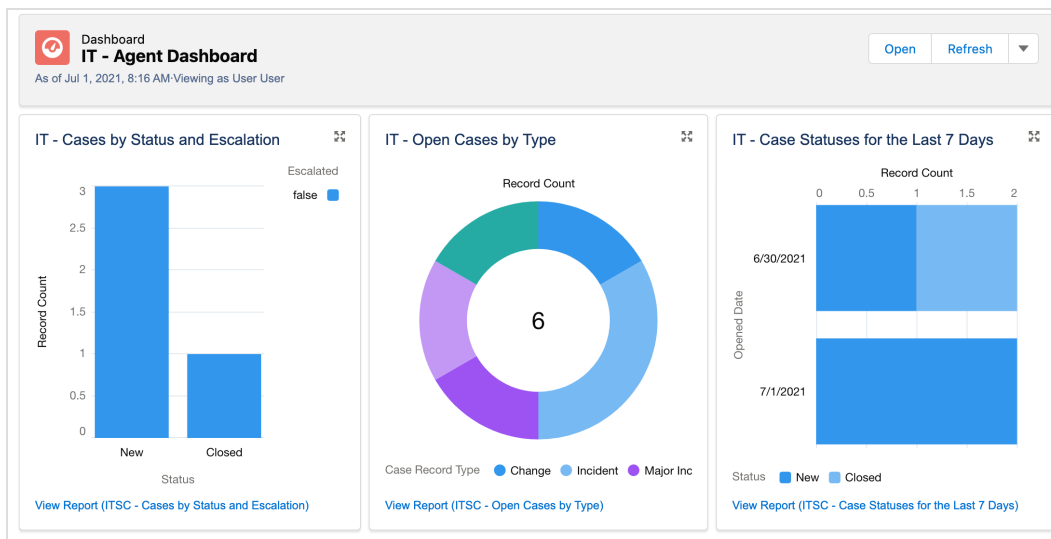
Tilpas, hvordan IT-agenter kan bruge IT Service Center, herunder kontrolpanelet, ændre kalender- og risikoindstillinger, CMDB og arbejdsprocesser.

## Vis og tilpas IT Agent-dashboard

Du kan tilpasse IT-agentens dashboard, så det inkluderer de rapporter, der hjælper dig med at administrere dit arbejde.

### Vis IT - Agent-dashboard

Vis IT Agent-dashboardet på startsiden, når du åbner IT Service Center.



### Tilpas IT-agent-dashboard

Du kan tilpasse IT-agent-dashboardet til at omfatte forskellige rapporter, herunder standardrapporterne, der følger med IT Service Center.

1. Klik på **Open (Åbn)** på startsiden for at åbne oversigten i sin egen visning. Klik på **Edit (Rediger)**.
2. Flyt, rediger og tilpas de eksisterende komponenter i dashboardet. For at tilføje andre rapporter til oversigten skal du klikke på **+Component (+Komponent)**.
3. Gem dine ændringer.

## Opdater indstillinger for ændringsstyring

Du kan opdatere farverne og hændelsestyperne i ændringskalenderen og konfigurere, hvordan risikoscoren beregnes for ændringssager.

## BRUGERTILLADELSER

| Brugertilladelser påkrævet                                         |                                                                                                                                                                      |
|--------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Sådan konfigureres indstillingerne for ændringskalender og risiko: | Administrator af IT Service Center-app, bruger af IT Service Center-app, basisadgang til ændringskalender, tilladelsessæt til ændring af kalenderadministratoradgang |

### Tilpas ændringskalender

Du kan tilpasse ændringskalenderfarverne og tilføje brugerdefinerede hændelsestyper.

Følgende hændelsestyper er inkluderet som standard:

- Freeze (Frys): Et planlagt tidspunkt, hvor der ikke kan forekomme ændringer.
- Change (Ændring): En opdatering vedhæftet til en ændringssag.
- Change window (Ændringsvindue): Et tilladt tidspunkt, hvor der kan forekomme ændringer.
- Outage (Afbrydelse): Et planlagt tidspunkt, hvor et system ikke er tilgængeligt.

1. Fra menuen IT Service Center skal du klikke på **Settings (Indstillinger)** og derefter på fanen **Change Management (Ændringsstyring)**.
2. Opdater farverne for hver hændelsestype, eller tilføj en hændelsestype til listen.
3. Klik på **Save (Gem)**.
4. For at se opdateringerne i ændringskalenderen skal du gå til menuen IT Service Center og klikke på **Change Calendar (Ændringskalender)**.

### Tilpas risikoscorer

Risikoscoren for en ændringssag kan hjælpe ændringsledere med at bestemme den potentielle risiko, der kan opstå ved at foretage en ændring.

1. Fra menuen IT Service Center skal du klikke på **Settings (Indstillinger)** og derefter på fanen **Change Management (Ændringsstyring)**.
2. Beslut, hvilke felter der skal bruges til din beregning af risikoscore. De angivne felter er tilknyttet ændringssager og har en pluklistedatastype, hvor brugeren vælger en værdi fra listen, når sagen åbnes. Flyt de felter, som du vil medtage i beregningen, til kolonnen **Selected (Valgt)**.
3. Definer risikoscorer for hver feltværdi, du har valgt. Den værdi, som slutbrugeren vælger for disse felter, lægges sammen for at bestemme risikoscoren. I dette eksempel betyder det, at hvis en bruger åbner en ændringssag og vælger **Yes (Ja)** for **SLA Violation (SLA-overtrædelse)** og **Database** for **Category (Kategori)**, giver de tilsvarende værdier (1+5) en risikoscore på 6. Denne numeriske score vises ikke i ændringssagen. Du skal tildele en

risikoscoretærskel til hver mulig scoreværdi.

Define risk scores for field values. ⓘ

**SLA Violation**

\* No

0

\* Yes

1

**Category**

\* Software

2

\* Hardware

3

\* Network

3

\* Database

5

\* Other

1

Define risk score thresholds. ⓘ

● High

5-6

● Medium

3-4

● Low

1-2

● None

Minimum Score

1

Maximum Score

6

Save

4. Definér risikoscoretærskler. Du kan tildele et tal eller interval til hver tærskelværdi. Tærsklen er den værdi, der vises i sagen, hvilket i dette eksempel er en **High (Høj)** risikoscore.

© 2021 Tanium Inc. Alle rettigheder forbeholdes

Side 45



# Administrer CMDB-konfigurationselementer

Konfigurationselementer (CI) er komponenter, der skal administreres for at levere en IT-service. Som standard importeres CI'er til Salesforce med et planlagt interval fra den CMDB-service, der hostes i TaaS. Du kan også oprette konfigurationselementer i IT Service Center, som derefter synkroniseres mellem Salesforce og CMDB.

## BRUGERTILLADELSER

| Brugertilladelser påkrævet              |                                                     |
|-----------------------------------------|-----------------------------------------------------|
| Sådan oprettes konfigurationselementer: | IT Service Center CMDB Manager-tilladelsessætgruppe |

Til denne udgivelse kan du oprette og se CI'er i IT Service Center. Hvis du redigerer et CI, vil ændringerne blive tilsidesat af synkroniseringsprocessen, der importerer data fra CMDB. Indtil dette problem er løst, kan du finde oplysninger under [Tildel IT Service Center-tilladelser på side 31](#) for at fjerne adgang til aktivobjektet i standardprofiler og tildele tilladelsessætgrupper for at give adgang til at oprette og læse, men begrænse redigerings-, sletnings- og ændringstilladelser for aktivobjektet.

## Vis konfigurationselementer

Vis konfigurationselementer, der blev importeret fra CMDB og eventuelle brugerdefinerede konfigurationselementer, som du oprettede i IT Service Center.

1. Fra menuen IT Service Center skal du klikke på **Assets (Aktiver)**.
2. Åbn listevisningen **All Configuration Items (Alle konfigurationselementer)**.

## Vis konfigurationselementklasser

Konfigurationselementklasser indeholder brugerdefinerede felter og importeres fra Tanium, f.eks. en enhedstype (bærbar computer, server).

1. Fra menuen IT Service Center skal du klikke på **Configuration Item Classes (Konfigurationselementklasser)**.
2. Åbn listevisningen **All Classes (Alle klasser)**.

## Opret brugerdefinerede konfigurationselementer

Du kan tilføje et konfigurationselement i IT Service Center, som importeres til CMDB. Disse konfigurationselementer synkroniseres med et defineret tidsinterval. Du kan finde flere oplysninger om at opdatere synkroniseringsindstillinger under [Konfigurer synkronisering af CMDB-data på side 29](#).

1. Fra menuen IT Service Center skal du klikke på **Assets (Aktiver)**.
2. Klik på **New Configurations Item (Nyt konfigurationselement)**.

Hvis du klikker på **New (Ny)** på aktivsiden, oprettes et Salesforce-standardaktivobjekt. Denne type aktiv omfatter ikke CI-oplysninger, er ikke synkroniseret med Tanium og bruges typisk til at spore fysiske, ikke-IT-relaterede aktiver. Hvis du vil fjerne knappen **New (Ny)**, kan du finde flere oplysninger under [Tilføj ny konfigurationselementknapp til aktivlistevisningsside på side 38](#).

3. Tilføj et navn, en beskrivelse og en klasse for konfigurationselementet.
4. For at oprette en relation for CI'en skal du klikke på **Add Relationship (Tilføj relation)**. Vælg typen af relation (overordnet/underordnet, peer-to-peer, installationer til osv.), konfigurationselementklasse og konfigurationselement, der skal tilføjes. Gem dine ændringer.

Hvis du redigerer et CI, efter det er synkroniseret med CMDB, vil ændringerne blive overskrevet af den næste CMDB-synkroniseringsproces.

## (Valgfrit) Rediger sagsskabeloner

IT Service Center indeholder standardsagsskabeloner, som definerer, hvilke felter der vises, når du opretter en sag. Brug af en sagsskabelon kan hjælpe med at strømline oprettelsen af poster for repeterbare sager. Med standardskabeloner kan du justere felternes synlighed, men du kan ikke tilføje eller fjerne felter. For at tilpasse felter skal du oprette en brugerdefineret sagsskabelon.

### Tilpas standardskabeloner

Selv om du ikke kan ændre en standardskabelon, kan du se på, hvad der er inkluderet i skabelonen, og vælge, hvilke felter der er synlige.

1. Fra menuen IT Service Center skal du klikke på **Case Templates (Sagsskabeloner) > skabelonnavn**.
2. Vælg **Visible (Synligt)** for hvert element.
3. For at få vist skærbilledet til sagsoprettelse skal du klikke på **Preview (Eksempelvisning)**. Klik på **Create (Opret)** for at oprette en testsag fra skabelonen.
4. Klik på **Save (Gem)**.

### Opret brugerdefinerede sagsskabeloner

Du kan bruge brugerdefinerede sagsskabeloner til at tilpasse repeterbare sager, f.eks. månedlige eller ugentlige ændringssager.

1. Fra menuen IT Service Center skal du klikke på **Case Templates (Sagsskabeloner) > Custom (Brugerdefineret) > New (Ny)**.
2. Hvis du vil starte fra en eksisterende sagsskabelon, skal du vælge den fra **Choose Existing Config (Vælg eksisterende konfiguration)** og derefter klikke på **Copy Configuration (Kopier konfiguration)**.
3. Angiv et sagsskabelonnavn, og tilføj felter fra den tilgængelige liste til den valgte liste.
4. Vælg **Visible (Synligt)** for hvert element.
5. For at få vist skærmbilledet til sagsoprettelse skal du klikke på **Preview (Eksempelvisning)**.
6. Klik på **Create (Opret)** for at oprette en sag fra skabelonen.
7. Klik på **Save (Gem)**. For at indstille denne brugerdefinerede sagsskabelon som standard over en standardskabelon skal du tilføje den som standardskabelon.

### Indstil standardskabeloner

Tilsidesæt en standardskabelon med en brugerdefineret skabelon. Du skal have en brugerdefineret skabelon. Du kan bruge den samme brugerdefinerede skabelon til at tilsidesætte flere standardskabeloner.

1. Fra menuen IT Service Center skal du klikke på **Case Templates (Sagsskabeloner) > Defaults (Standardindstillinger) > Add Default (Tilføj standardindstilling)**.
2. Vælg den brugerdefinerede skabelon og den standardskabelon, du vil tilsidesætte. Klik på **Save (Gem)**.

## (Valgfrit) Konfigurer tilknytninger

Du kan konfigurere de sagsstatusser, hvorunder en bruger kan tilknytte sager og aktiver. Hvis du f.eks. gerne vil deaktivere muligheden for at tilknytte et aktiv til en sag, der har en status som fuldført såsom lukket eller løst.

1. I menuen IT Service Center skal du klikke på **Settings (Indstillinger)**. Gå til fanen **General (Generelt)**.
2. For at deaktivere tilknytninger for en sag eller et aktiv skal du flytte statussen til kolonnen **Disable for (Deaktiver for)**.
3. Gem dine ændringer.

## Automatisér IT Service Center med flows

Brug flows til at automatisere specifikke IT-opgaver, såsom udrulning af pakker eller software, baseret på en række betingelser.

### Standardflows

Følgende flows er som standard inkluderet i IT Service Center. For at redigere flows fra Setup (Opsætning) skal du indtaste **flow** i feltet Quick Find (Hurtig søgning) og derefter vælge **Flows**.

#### ITSC - Automatisk lukning af sager

En udløst handling kl. 00:00 lukker alle hændelser og anmodninger, der blev løst inden for de sidste syv dage.

### ITSC - Meddelelser om sager

En udløst handling, når en status ændres på en problemsag, der sender en e-mail for at underrette brugere om tilknyttede hændelsessager.

### ITSC - Sagsejer ændret

En udløst handling, når en hændelse eller anmodning om sagspost gemmes. Hvis ejeren af sagen er ændret, indstiller handlingen sagens status til **Transferred** (Overført).

### ITSC - Godkendelse af ændring

En udløst handling, der kører efter en ændringssagspost er gemt og indsendt til godkendelse.

### ITSC - Indstil sag til kendt fejl

En udløst handling, når der oprettes en kendt fejl, som ændrer status for problemsagen til **Known Problem (Kendt problem)**.

### ITSC - Del kommentarer

En udløst handling, når en hændelsesstatus ændres til løst, som kopierer kommentarer fra den løste hændelse til tilknyttede hændelser.

## Flowhandlinger

Du kan oprette flows med følgende flowhandlinger, når IT Service Center er installeret:

### Kopier aktuelt feed til tilknyttede sager

Kopierer chatterfeedkommentarer til tilknyttede sager.

### Find primære aktiver efter bruger

Returnér en liste over aktiver og grundlæggende oplysninger, der angiver den anførte e-mailadresse som den primære bruger.

### Udrul pakke

Udrul en Tanium-pakke til et aktiv. Denne pakke indeholder typisk et script og et sæt filer, der kører på aktivet som en Tanium-handling.

### Administrer softwareudrulninger

Installér, opdater eller fjern softwarepakker på et angivet aktiv.

### Oplysninger om forespørgselsaktiv

Returnér feltværdier for det valgte aktiv.

## Find relevant software

Fastslå hvilke softwareopdateringer, der er tilgængelige for et udvalgt sæt aktiver.

## Send e-mail til tilknyttede sagsejere

Send e-mail til ejerne af tilknyttede sager.

## Opret et IT Service Center-flow

1. Fra Setup (Opsætning) skal du gå til **Process Automation (Procesautomatisering) > Flows > New Flow (Nyt flow)**.
2. Vælg den type udløser, du vil bruge til dit flow. Til testformål vælges **Autolaunched Flow (No Trigger) (Autostartet flow (ingen udløser))**.
3. Træk en handling hen til dit flow. Klik på **IT Service Center** for at se de tilgængelige handlinger.

## Flere oplysninger

[Automatisér dine forretningsprocesser: Flows](#)

# Vis logmeddelelser

Vis logmeddelelser for IT Service Center, herunder handlinger, der blev foretaget i en sag.

## Konfigurer logføring

For at forhindre, at der indsamles for mange logfiler, skal der opsættes en fastholdelses- og rengøringsproces.

1. I menuen IT Service Center skal du gå til **Settings (Indstillinger)**. Klik på **Logging (Logføring)**.
2. Konfigurer et tidspunkt for kørsel af den daglige logfiloprydning og det antal dage, hvor logfiler skal gemmes. Hvis en logfil er ældre end logfilopbevaringsindstillingen, slettes den under oprydningssjobbet.

## Vis sagshandlinger

Følgende handlinger, som du kan udføre fra en sag, registreres: installation af software, genstart af et aktiv, afslutning af processen, start eller stop af processer.

- For at se alle handlinger, der blev foretaget på alle aktiver, som administreres af IT Service Center, skal du gå til menuen IT Service Center og klikke på **Case Actions (Sagshandlinger)**.
- Gå til ruden **Recent Activity (Seneste aktivitet)** for at se handlingerne i en sag.

## Vis logoptagelser

For at se servicelogfiler, herunder logfiler for baggrundsprocesser og planlagte job, skal du gå til menuen IT Service Center og klikke på **Case Actions (Sagshandlinger)**.

## EKSEMPEL

En logfiloptagelse med **titlen:** `EndpointToAssetTransformer.transformMergeMany` og **årsag:** `Found more than 1 Asset with the same TaniumAssetId_c` (Fandt mere end 1 aktiv med samme `TaniumAssetId_c`) angiver, at der var brugerdefinerede konfigurationselementer, der blev sprunget over under synkroniseringsprocessen på grund af duplikering.

# Reference: Sagslayouts

## Hændelse

ITSC - Incident Request Layout

Custom Console ComponentsMini Page LayoutMini Console ViewVideo TutorialHelp for this Page

SaveQuick SavePreview As...CancelUndoRedoLayout Properties

Fields

ButtonsQuick ActionsMobile & Lightning ActionsExpanded LookupsRelated ListsReport Charts

Quick FindField Name

|              |                |             |                    |               |                     |                |
|--------------|----------------|-------------|--------------------|---------------|---------------------|----------------|
| Section      | Benefits       | Case Number | Case Record Type   | Change Effort | Change Type         | Contact Mobile |
| Blank Space  | Business Hours | Case Origin | Case Source        | Change Impact | Closed When Created | Contact Name   |
| Account Name | Business Risks | Case Owner  | Category           | Change Owner  | Contact Email       | Contact Phone  |
| Asset        | CAB Note       | Case Reason | Change Description | Change Plan   | Contact Fax         | Created By     |

Case Sample

Highlights Panel

Contact NameSample Text

SubjectSample Text

DescriptionSample Text

ImpactSample Text

UrgencySample Text

Quick Actions in the Salesforce Classic

Publisher

PostFileMobile Smart ActionsThanksLinkPollQuestionNew Note

Salesforce Mobile and Lightning Experience

Actions

PostCreate Service KnowledgeFileNew TaskEscalationResolve CaseEditChange OwnerMerge CasesCloneDeleteSharingClose CasePrintable View

Case Detail

Standard Buttons

EditDeleteChange OwnerAcceptClose CaseCloneSharingSharing HierarchyPrintable ViewMerge Cases

Get Alerts

Custom Buttons

User Information

Contact NameSample Text

Primary Configuration ItemSample Text

CategorySample Text

Case OwnerSample Text

Service ProviderSample Text

SubcategorySample Text

Case Information

StatusSample Text

SubjectSample Text

Date/Time Opened7/21/2021, 11:31 AM

Case OriginSample Text

Case Description (Header not visible)

DescriptionSample Text

Case Diagnostics

DiagnosticsSample Text

Case Prioritization

ImpactSample Text

Manual priority

UrgencySample Text

PrioritySample Text

Resolution Information

Resolution TypeSample Text

Resolution DetailsSample Text

Miscellaneous

Web Emailsarah.sample@company.com

Custom Links (Header visible on detail only)

© 2021 Tanium Inc. Alle rettigheder forbeholdes

Side 52

# Større hændelse

ITSC - Major Incident Layout

Custom Console ComponentsMini Page LayoutMini Console ViewVideo TutorialHelp for this Page

SaveQuick SavePreview As...CancelUndoRedoLayout Properties

Fields

ButtonsQuick ActionsMobile & Lightning ActionsExpanded LookupsRelated ListsReport Charts

Quick FindField Name

|              |                |             |                    |               |                     |                |
|--------------|----------------|-------------|--------------------|---------------|---------------------|----------------|
| Section      | Benefits       | Case Number | Case Record Type   | Change Effort | Change Type         | Contact Mobile |
| Blank Space  | Business Hours | Case Origin | Case Source        | Change Impact | Closed When Created | Contact Name   |
| Account Name | Business Risks | Case Owner  | Category           | Change Owner  | Contact Email       | Contact Phone  |
| Asset        | CAB Note       | Case Reason | Change Description | Change Plan   | Contact Fax         | Created By     |

Case Sample

Highlights Panel

Customize the highlights panel for this page layout...

Quick Actions in the Salesforce Classic

Publisher

Actions in this section are currently inherited from the global publisher layout. You can [override the global publisher layout](#) to set a customized list of actions for the publisher on pages that use this layout.

Salesforce Mobile and Lightning Experience

Actions

PostCreate Service KnowledgeFileNew TaskEscalationResolve CaseEditChange Owner

Merge CasesCloneDeleteSharingClose CasePrintable View

Case Detail

Standard Buttons

EditDeleteChange OwnerAcceptClose CaseCloneSharingSharing HierarchyPrintable ViewMerge Cases

Start ConversationGet Alerts

Custom Buttons

Major Incident Details

★ Subject

★ Description

Impact Details

Sample Text  
Sample Text  
Sample Text

Reported Date Time

Reported By

Major Incident Manager

7/21/2021, 11:37 AM

Sample Text

Sample Text

Case Information

Case Owner

Service Provider

Category

Subcategory

Sample Text  
Sample Text  
Sample Text  
Sample Text

★ Status

Primary Configuration Item

Sample Text  
Sample Text

Case Prioritization

★ Impact

Manual priority

Sample Text  
✓

Urgency

Priority

Sample Text  
Sample Text

Resolution Information

Resolution Type

Resolution Details

Sample Text  
Sample Text

Salesforce Details

★ Contact Name

Case Origin

Sample Text  
Sample Text

Web Email

sarah.sample@company.com

Custom Links (Header visible on detail only)

© 2021 Tanium Inc. Alle rettigheder forbeholdes

Side 53



ITSC - Change Layout
Custom Console Components
Mini Page Layout
Mini Console View
Video Tutorial
Help for this Page

Save
Quick Save
Preview As...
Cancel
Undo
Redo
Layout Properties

Fields
Buttons
Quick Actions
Mobile & Lightning Actions
Expanded Lookups
Related Lists
Report Charts

Quick Find
Field Name

Section
Blank Space
Account Name
Asset

Benefits
Business Hours
Business Risks
CAB Note

Case Number
Case Origin
Case Owner
Case Reason

Case Record Type
Case Source
Category
Change Description

Change Effort
Change Impact
Change Owner
Change Plan

Change Type
Closed When Created
Contact Email
Contact Fax

Contact Mobile
Contact Name
Contact Phone
Created By

Case Sample

Highlights Panel

Contact Name  
Sample Text

Subject  
Sample Text

Description  
Sample Text

Quick Actions in the Salesforce Classic

Publisher

Actions in this section are currently inherited from the global publisher layout. You can [override the global publisher layout](#) to set a customized list of actions for the publisher on pages that use this layout.

Salesforce Mobile and Lightning Experience

Actions

Post

Create Service Knowledge

File

New Task

Edit

Change Owner

Merge Cases

Clone

Delete

Sharing

Close Case

Printable View

Case Detail

Edit

Delete

Change Owner

Accept

Close Case

Clone

Sharing

Sharing Hierarchy

Submit for Approval

Printable View

Merge Cases

Get Alerts

Custom Buttons

Change Information

Contact Name

Service Provider

Subject

Description

Sample Text

Sample Text

Sample Text

Sample Text

Status

Subcategory

Category

Sample Text

Sample Text

Sample Text

Change Details

Case Owner

Planned Start Date Time

Planned End Date Time

Sample Text

7/22/2021, 7:17 AM

7/22/2021, 7:17 AM

Change Details Extended (Header not visible)

Change Description

CAB Note

Sample Text

Sample Text

Execution

Rollback Plan

Test Plan

Deployment Plan

Sample Text

Sample Text

Sample Text

Risk Assessment

Change Impact

Impact Details

Risk Level

Risk Details

Sample Text

Sample Text

Sample Text

Sample Text

Case Prioritization

Impact

Manual priority

Sample Text

✓

Urgency

Priority

Sample Text

Sample Text

Case Description (Header not visible)

Case Information

Date/Time Opened

7/22/2021, 7:17 AM

Change Type

Sample Text

Miscellaneous

Web Email

sarah.sample@company.com

Case Origin

Sample Text

Custom Links (Header visible on detail only)

# Problem

ITSC - Problem Layout

Custom Console ComponentsMini Page LayoutMini Console ViewVideo TutorialHelp for this Page

SaveQuick SavePreview As...CancelUndoRedoLayout Properties

Fields

ButtonsQuick ActionsMobile & Lightning ActionsExpanded LookupsRelated ListsReport Charts

Quick FindField Name\*

|              |                |             |                    |               |                     |                |
|--------------|----------------|-------------|--------------------|---------------|---------------------|----------------|
| Section      | Benefits       | Case Number | Case Record Type   | Change Effort | Change Type         | Contact Mobile |
| Blank Space  | Business Hours | Case Origin | Case Source        | Change Impact | Closed When Created | Contact Name   |
| Account Name | Business Risks | Case Owner  | Category           | Change Owner  | Contact Email       | Contact Phone  |
| Asset        | CAB Note       | Case Reason | Change Description | Change Plan   | Contact Fax         | Created By     |

Case Sample

Highlights Panel

Contact NameSample Text

SubjectSample Text

DescriptionSample Text

Quick Actions in the Salesforce Classic

Publisher

Actions in this section are currently inherited from the global publisher layout. You can [override the global publisher layout](#) to set a customized list of actions for the publisher on pages that use this layout.

Salesforce Mobile and Lightning Experience

Actions

PostCreate Known ErrorCreate Service KnowledgeFileNew TaskResolve CaseNew ChangeEdit

Change OwnerMerge CasesCloneDeleteSharingClose CasePrintable View

Case Detail

Standard Buttons

EditDeleteChange OwnerAcceptClose CaseCloneSharingSharing HierarchySubmit for Approval

Printable ViewMerge CasesGet Alerts

Custom Buttons

Problem Information

Contact NameStatusPrimary ConfigurationItemProblem ManagerSubjectDescription

Sample TextSample TextSample TextSample TextSample TextSample Text

Case OwnerService ProviderCategorySubcategoryDue Date

Sample TextSample TextSample TextSample Text7/21/2021, 11:59 AM

Problem Details

Workaround DetailsSymptomsDiagnosticsRoot CauseImpact DetailsRisk DetailsProblem Source

Sample TextSample TextSample TextSample TextSample TextSample TextSample Text

Case Prioritization

ImpactManual priority

Sample Text✓

UrgencyPriority

Sample TextSample Text

Known Error Details

Known Error

Sample Text

Resolution Information

Resolution TypeResolution Details

Sample TextSample Text

Miscellaneous

Case OriginWeb Email

Sample Textsarah.sample@company.com

Custom Links

(Header visible on detail only)

# IT Service Center Brugervejledning

Version 1.17.0

01. september 2021

Oplysningerne i dette dokument kan ændres uden varsel. Desuden leveres oplysningerne i dette dokument "som de er og forefindes" og menes at være nøjagtige, men de præsenteres uden nogen garanti af nogen art, hverken udtrykkelig eller underforstået, undtagen som angivet i Taniums salgsvilkår og -betingelser for kunder. Medmindre andet er angivet, påtager Tanium sig intet ansvar overhovedet, og Tanium eller dets leverandører er under ingen omstændigheder ansvarlig for indirekte, særlige, følgeskader eller hænderlige skader, herunder, uden begrænsning, tabt fortjeneste eller tab af eller skade på data, der opstår som følge af brugen af eller manglende evne til at bruge dette dokument, selv hvis Tanium Inc. er blevet underrettet om muligheden for sådanne skader.

IP-adresser, der bruges i dette dokument, er ikke ment som faktiske adresser. Alle eksempler, kommandovisningsoutput, netværkstopologidiagrammer og andre figurer, der er inkluderet i dette dokument, vises kun til illustrative formål. Enhver brug af faktiske IP-adresser i illustrativt indhold er utilsigtet og tilfældig.

Besøg <https://docs.tanium.com> for at se den nyeste dokumentation for Tanium-produkter.

Denne dokumentation kan give adgang til eller oplysninger om indhold, produkter (herunder hardware og software) og tjenester, der leveres af tredjeparter ("tredjepartselementer"). Med hensyn til sådanne tredjepartselementer er Tanium Inc. og dets associerede selskaber (i) ikke ansvarlige for sådanne elementer og fraskriver sig udtrykkeligt alle garantier og erstatningsansvar af nogen art relateret til sådanne tredjepartselementer, og (ii) er ikke ansvarlig for eventuelle tab, omkostninger ved eller skader, der pådrages på grund af din adgang til eller brug af sådanne tredjepartselementer, medmindre dette udtrykkeligt er angivet i en gældende aftale mellem dig og Tanium.

Desuden kræver eller overvejer denne dokumentation ikke brugen af eller kombinationen af Tanium-produkter med nogen bestemte tredjepartselementer, og hverken Tanium eller dets associerede selskaber har noget ansvar for nogen krænkelse af intellektuelle ejendomsrettigheder forårsaget af en sådan kombination. Du, og ikke Tanium, er ansvarlig for at fastslå, om enhver kombination af tredjepartselementer med Tanium-produkter er passende og ikke vil forårsage krænkelse af nogen tredjeparts intellektuelle ejendomsrettigheder.

Tanium er forpligtet til de højeste tilgængelighedsstandarder for at gøre interaktionen med Tanium-software mere intuitiv og for at fremskynde resultatet. For at sikre høje tilgængelighedsstandarder overholder Tanium de amerikanske føderale bestemmelser - specifikt afsnit 508 i Rehabilitation Act fra 1998. Vi har gennemført tredjepartstilgængelighedsvurderinger i løbet af produktudviklingen i mange år, og senest blev en omfattende revision af WCAG 2.1-VPAT 2.3-standarderne for alle større produktmoduler gennemført i september 2019. Tanium kan gøre alle VPAT-rapporter tilgængelige modul for modul som en del af en større løsningsplanlægningsproces for enhver kunde eller potentiel kunde.

Efterhånden som nye produkter og funktioner løbende leveres, vil Tanium udføre tests for at identificere potentielle huller i overensstemmelse med retningslinjer for tilgængelighed. Tanium vil gøre sit bedste for, så hurtigt som det er muligt, at lukke eventuelle huller, i betragtning af alvoren af problemet og omfanget af ændringerne. Disse mål er indregnet i den løbende leveringsplan for funktioner og udgivelser med vores eksisterende ressourcer.

Tanium byder kunderne velkommen til at bidrage til at gøre løsninger tilgængelige baseret på dine Tanium-moduler og krav til hjælpeteknologi. Krav til tilgængelighed er vigtigt for Tanium-kundefællesskabet, og vi prioriterer denne overholdelsesindsats som en del af vores overordnede produktplan. Tanium opretholder gennemsigtighed angående vores fremskridt og milepæle og byder eventuelle yderligere spørgsmål eller diskussioner om dette arbejde velkommen. Kontakt din salgsrepræsentant, send en e-mail til Tanium Support på [support@tanium.com](mailto:support@tanium.com), eller send en e-mail til [accessibility@tanium.com](mailto:accessibility@tanium.com) for at stille yderligere spørgsmål.

Tanium er et varemærke tilhørende Tanium, Inc. i USA og andre lande. De nævnte tredjepartsvaremærker tilhører deres respektive ejere.



# Indholdsfortegnelse

---

|                                                                                 |           |
|---------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>Om denne dokumentation</b>                                                   | <b>7</b>  |
| <b>Oversigt over IT Service Center</b>                                          | <b>8</b>  |
| Administrer sager og foretag handlinger                                         | 8         |
| Administrer aktivdata i realtid i CMDB                                          | 8         |
| Konfigurationselementer                                                         | 8         |
| Konfigurationselementklasser                                                    | 9         |
| Tanium as a Service                                                             | 9         |
| Oversigt over Work.com                                                          | 9         |
| Om Employee Workspace                                                           | 9         |
| Flere oplysninger                                                               | 9         |
| Om Employee Concierge                                                           | 9         |
| Flere oplysninger                                                               | 9         |
| Understøttede sprog                                                             | 10        |
| <b>Opnåelse af organisatorisk effektivitet</b>                                  | <b>11</b> |
| Strategic planning (Strategisk planlægning)                                     | 11        |
| RACI chart (RACI-graf)                                                          | 11        |
| Organizational alignment (Organisatorisk tilpasning)                            | 12        |
| Operational metrics (Driftsmåliger)                                             | 13        |
| IT Service Center-kapacitet for hændelsesstyring og serviceanmodningsopfyldelse | 13        |
| Benchmark metrics (Benchmark-målinger)                                          | 13        |
| <b>Godkend med Tanium as a Service</b>                                          | <b>17</b> |
| <b>Administrer IT-sager</b>                                                     | <b>18</b> |
| Vis IT - Agent-dashboard                                                        | 18        |
| Vis sager                                                                       | 18        |
| Hændelse                                                                        | 18        |
| Om hændelsessager                                                               | 19        |
| Større hændelse                                                                 | 19        |

---

---

|                                               |    |
|-----------------------------------------------|----|
| Om sager med større hændelser .....           | 19 |
| Opret en større hændelse .....                | 19 |
|                                               | 19 |
| Problem .....                                 | 19 |
| Om problemsager .....                         | 20 |
| Opret kendt fejl eller serviceviden .....     | 20 |
| Ændring .....                                 | 20 |
| Brugertilladelser .....                       | 21 |
| Om ændring af sager .....                     | 21 |
| Opret ændringssag .....                       | 21 |
| Løs planlægningskonflikter .....              | 21 |
| Vurder risiko .....                           | 21 |
| Administrer ændringskalender .....            | 21 |
| Vis ændringskalender .....                    | 21 |
| Tilføj hændelser til ændringskalenderen ..... | 22 |
| Konfigurer regler for ændringsstyring .....   | 22 |
| Anmodning .....                               | 22 |
| Om anmodningssager .....                      | 23 |
| Opret en anmodning .....                      | 23 |
| Opdater sager .....                           | 23 |
| Skift sagsejer .....                          | 23 |
| Ændr posttype .....                           | 23 |
| Eskalér sag .....                             | 23 |
| Vedhæft filer .....                           | 24 |
| Spor aktivitet .....                          | 24 |
| Vis sagsaktivitet .....                       | 24 |
| Kommentar til en sag .....                    | 24 |
| Følg sagsopdateringer .....                   | 24 |
| Spor relateret arbejde .....                  | 24 |
| Udvid omfangsoplysninger .....                | 24 |

---

---

|                                                      |           |
|------------------------------------------------------|-----------|
| Tilføj en opgave .....                               | 25        |
| Tilføj tilknytninger .....                           | 25        |
| Fjern tilknytninger .....                            | 25        |
| Løs en sag .....                                     | 25        |
| Luk en sag og alle relaterede sager .....            | 26        |
| <b>Administrer konfigurationselementer .....</b>     | <b>27</b> |
| Vis primære CI-detajler fra en sag .....             | 27        |
| Vis alle aktiver .....                               | 27        |
| <b>Administrer ydeevne .....</b>                     | <b>28</b> |
| Gennemgå tilstandshændelser .....                    | 28        |
| Genstart operativsystem .....                        | 29        |
| Afslut processer .....                               | 29        |
| Administrer systemtjenester .....                    | 29        |
| <b>Udrulning af software .....</b>                   | <b>30</b> |
| Administrer forældet software .....                  | 30        |
| Installér ny software .....                          | 30        |
| Fjern software .....                                 | 30        |
| <b>Automatisér IT Service Center med flows .....</b> | <b>31</b> |
| Standardflows .....                                  | 31        |
| Flowhandling .....                                   | 31        |
| Opret et IT Service Center-flow .....                | 32        |
| Flere oplysninger .....                              | 32        |
| <b>Maksimer målinger i IT Service Center .....</b>   | <b>33</b> |
| Middeltid til at løse (MTTR) .....                   | 33        |
| SLA-overholdelsesrate .....                          | 33        |
| Billetter, der er løst automatisk .....              | 34        |
| Handlinger foretaget fra billet .....                | 34        |



# Om denne dokumentation

Dette dokument er til version 1.17.0.

Oplysninger om at downloade IT Service Center Administrations- og brugervejledninger kan findes under [IT Service Center Documentation \(Dokumentation\)](#).

# Oversigt over IT Service Center

Med IT Service Center kan du strømline IT-support ved at konsolidere IT-billetter og opgaver på en enkelt lokation.

|                                                                |
|----------------------------------------------------------------|
| Tilgængelig i: Lightning Experience                            |
| Tilgængelig i: <b>Enterprise</b> og <b>Ubegrænsede</b> udgaver |
| IT Service Center er tilgængelig som en tilføjelseslicens.     |

## Administrer sager og foretag handlinger

IT-agenter kan løse supportbilletter hurtigere ved at udrulle fælles handlinger uden at forlade IT Service Center. Disse handlinger omfatter:

- Gennemgang af ydeevnehændelser
- Afslutning af processer
- Start eller stop af systemtjenester
- Genstart af computeren
- Installation, opdatering eller fjernelse af software

Hvis en bruger f.eks. åbner en supportanmodning, der kræver en softwareopdatering, kan IT-agenten udrulle opdateringen til brugerens aktiv med nogle få klik direkte fra IT Service Center. De kan også oprette en udrulning, der skubber den samme softwareopdatering ud til andre aktiver, hvilket reducerer muligheden for at duplikerede billetter bliver åbnet af andre brugere for det samme problem.

## Administrer aktivdata i realtid i CMDB

Brug integrationen af konfigurationsadministrationsdatabasen (CMDB) fra Tanium med IT Service Center til at administrere og lagre konfigurationselementer eller komponenter i realtid, der er relateret til IT-services. Konfigurationselementer (CI) er komponenter, der skal administreres for at levere en IT-service. Ved at definere en central kilde til sandhed for CI'er kan IT-agenter og konfigurationsadministratorer forbedre serviceadministration, reducere tid brugt på ændringsstyring og forbedre revision, sikkerhed og overholdelse.

### Konfigurationselementer

Et konfigurationselement er forbundet med et aktiv, styres af IT og bruges til en IT-service.

Et konfigurationselement kan være et Tanium-administreret CI eller et brugerdefineret Tanium CI. Tanium-administrerede CI'er er et aktiv, der har installeret Tanium Client. Oplysningerne om Tanium-administrerede CI'er kommer fra CMDB-services i Tanium. Du kan oprette brugerdefinerede Tanium CI'er i Salesforce for yderligere CI'er, der ikke blev fundet i Tanium, og disse synkroniseres med CMDB regelmæssigt.

## Konfigurationselementklasser

En konfigurationselementklasse er en foruddefineret kategorisering for et konfigurationselement, der kommer fra Tanium, f.eks. en enhedstype (bærbar computer, server).

## Tanium as a Service

Muligheden for at foretage handlinger på slutbrugercomputere aktiveres af en forbindelse fra IT Service Center med Tanium as a Service (TaaS).

Tanium-platformen giver synlighed og kontrol over dine slutpunkter. I Tanium er et slutpunkt enhver computer eller server, hvorpå du kan installere og køre Tanium Client-tjenesten. Som svar på dine standard- eller ad hoc-forespørgsler kan Tanium registrere og rapportere både statiske og dynamiske realtidsdata vedrørende slutpunktet inden for få sekunder. Ud over at få data om dine slutpunkter kan du udrulle handlinger til at administrere og sikre dit miljø.

Handlingerne i IT Service Center drives af API-opkald til TaaS, som omfatter modulerne Tanium™ Discover, Tanium™ Deploy og Tanium™ Performance. Udvalgte data om Tanium-endepunkter gemmes i Salesforce som aktivobjekter. Hvis du vil se oplysninger om Tanium-styrede slutpunkter i Salesforce, kan du se dem som Aktiver.

## Oversigt over Work.com

IT Service Center er en del af Work.coms løsningspakke. Work.com er den komplette platform til medarbejderoplevelser for en verden med arbejde fra et hvilket som helst sted. Work.com er bygget på Salesforce-platformen og gør det muligt for medarbejderne at opnå succes, uanset hvor de arbejder.

Når du køber IT Service Center, får du også Employee Workspace og Employee Concierge. Disse produkter gør det muligt for medarbejdere at åbne sager, der sendes til agenter i IT Service Center.

### Om Employee Workspace

Med Employee Workspace kan du give dine medarbejdere en integreret oplevelse og muliggøre medarbejderproduktivitet og samarbejde. Employee Workspace er et centralt samlingspunkt for værktøjer og ressourcer, som dine medarbejdere har brug for til at arbejde hvor som helst.

FLERE OPLYSNINGER

[Work.com-dokumenter: Employee Workspace](#)

### Om Employee Concierge

Employee Concierge er en udvidelse af Employee Workspace, der omfatter en søgbar vidensbase og billetudstedelsessystem, så medarbejdere kan finde løsninger og få support, når de har brug for det.

FLERE OPLYSNINGER

[Work.com-dokumenter: Employee Concierge](#)

## Understøttede sprog

IT Service Center-brugergrænsefladen er oversat til følgende sprog:

- Kinesisk - Forenklet: zh\_CN
- Kinesisk - Traditionelt: zh\_TW
- Hollandsk: nl
- Fransk: fr
- Tysk: de
- Italiensk: it
- Japansk: ja
- Koreansk: ko
- Portugisisk (Brasilien): pt\_BR
- Spansk: es

# Opnåelse af organisatorisk effektivitet

De fire vigtige organisatoriske ledelsestrin til at maksimere værdien, der leveres af IT Service Center, er som følger:

- Tilpas strategisk planlægning til forretningsmål. Se [Strategic planning \(Strategisk planlægning\) på side 11](#).
- Definere særskilte roller og ansvarsområder. Se [RACI chart \(RACI-graf\) på side 11](#).
- Følg driftskapacitet. Se [Operational metrics \(Driftsmålninger\) på side 13](#).
- Validér tværfunktionel justering. Se [Organizational alignment \(Organisatorisk tilpasning\) på side 12](#).

## Strategic planning (Strategisk planlægning)

Udvikl en strategisk køreplan for at tilpasse IT Service Center som den eneste sandhedskilde i midten af al IT Service Management (ITSM) og medarbejderoplevelsesaktiviteter i din organisation. Disse aktiviteter skal tilpasses forretningsmålene med støtte fra vigtige interessenter. Disse aktiviteter omfatter, men er ikke begrænset til:

- Opdater serviceniveauaftaler (SLA'er) og tilpas aktiviteter til nøgleressourcer for ITSM-aktiviteter (kendt i IT Service Center som Milestones (Milepæle)) på tværs af Service Desk og alle løsningsteams.
- Tilpas med vigtige arbejdsprocesser for hændelsesstyring både inden for og uden for Service Desk.
- Identificer nøglepersonale, som har brug for adgang og uddannelse, samt en løbende mekanisme til at uddanne nye deltagere.
- Revurdér regelmæssigt den etablerede struktur i dit IT Service Center-program for at afgøre, om den opfylder organisatoriske mål og eventuelle muligheder for forbedring. Proces- og styringshuller kan forårsage flere problemer.
- Fastslå rapporteringskrav, herunder segmentering af forskellige rapporter og informationsdele til forskellige løsningsteams, ledere og interessenter.

## RACI chart (RACI-graf)

Et RACI-diagram identificerer det team eller den ressource, der er **Responsible** (Ansvarsfuld), **Accountable** (Ansvarlig), **Consulted** (Hørt) og **Informed** (Informeret), og fungerer som en retningslinje til at beskrive nøgleaktiviteterne på tværs af Service Desk og løsningsteams i ITSM-programmet via IT Service Center. Alle organisationer har specifikke forretningsprocesser og it-organisationskrav. Følgende tabel repræsenterer IT Service Centerets syn på, hvordan organisationer skal tilpasse funktionelle ressourcer efter hændelsesstyring og opfyldelse af serviceanmodning. Brug følgende tabel som et eksempel på grundlinje.

| Opgave                               | Service Desk | Administration af Service Desk | Løsningsteam | Bruger | Begrundelse                                                                                                                                                                                 |
|--------------------------------------|--------------|--------------------------------|--------------|--------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Hændelseslogføring og kategorisering | R            | -                              | A            | I      | Billetter kommer ofte til Service Desk, men det team, der løser billetten, sikrer korrekt kategorisering. (I nogle tilfælde kan Service Desk være den, der finder en løsning på billetten.) |
| Hændelsestildeling                   | R            | I                              | A            | -      | Det team, der er ansvarligt for fejlfinding og løsning af billetten, ejer hændelsesstyring.                                                                                                 |
| Undersøgelse og diagnose af hændelse | A            | I                              | R            | C      | Service Desk udfører en indledende analyse af indgående billetter, hvilket også hjælper IT Service Center med at lære mønstre.                                                              |
| Løsning og gendannelse af hændelser  | I            | -                              | A            | C/I    | Det identificerede løsningsteam ejer gendannelsen af servicen, når der sker en hændelse.                                                                                                    |
| Gennemgang og lukning af hændelse    | R            | I                              | A            | C/I    | Når en billet er markeret som løst, kan brugeren bekræfte løsningen, før billetten lukkes. Endelig lukning af billetten er automatisk og ejes af løsningsteamet.                            |
| SLA overvågning                      | R            | A                              | R            | -      | Service Desk-ledelsen er ansvarlig for at bekræfte overholdelse af milepæle (SLA'er) og afgøre, hvilke ændringer der er behov for.                                                          |
| Håndtering af overholdelse           | -            | R                              | A/I          | C/I    | Løsningsteams skal tilføje nok oplysninger på en billet, så den kan klare en revisionsgennemgang, med tilsyn fra ledelsen.                                                                  |

#### Incident workflow (Hændelsesarbejdsproces)

|  |
|--|
|  |
|--|

#### Request workflow (Anmod om arbejdsproces)

|  |
|--|
|  |
|--|

## Organizational alignment (Organisatorisk tilpasning).

Succesrige organisationer bruger IT Service Center på tværs af funktionelle siloer som en fælles platform for ITSM- og medarbejderengagement med handlinger drevet af Tanium. Tanium leverer et fælles dataskema, der gør det muligt for sikkerheds-, drifts- og risiko-/compliance-teams at sikre, at de handler ud fra de samme kendsgerninger, der leveres af en

ensartet platform. Dette kan også bruges til at træffe foranstaltninger gennem Tanium-plattformen for at mindske antallet af kendte problemer på yderligere slutpunkter, forbedre brugeroplevelsen og forhindre fremtidige billetter.

Hvis organisationen ikke er enige om og fast besluttet på at køre ITSM, medarbejdererfaring og yderligere handlinger gennem IT Service Center, vil der være konkurrerende datasæt og et ikke-helhedsorienteret tankegang i hele virksomheden. hvad angår problemløsninger og driftseffektivitet.

## Operational metrics (Driftsmålinger)

### IT Service Center-kapacitet for hændelsesstyring og serviceanmodningsopfyldelse

En succesrig styring af et ITSM-program omfatter driftssikker teknologi og måling af succes gennem vigtige benchmarkingsmålinger. De fire nøgleprocesser til at måle og vejlede den driftsmæssige kapacitet af dit IT Service Center-program er som følger:

| Fremsgangsmåde         | Beskrivelse                                                                                                                                                                                             |
|------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Anvendelse             | hvordan og hvornår IT Service Center for ITSM og medarbejderoplevelse i din organisation (f.eks. om det er det enkelte værktøj eller et af mange forskellige værktøjer)                                 |
| Automatisering         | hvor automatiseret IT Service Center er, inden for din organisation, herunder automatisk løsning af billetter og automatiske handlinger fra billetter                                                   |
| Funktionel integration | hvor integreret IT Service Center er med løsningsgrupper inden for IT, såsom drift, sikkerhed og Service Desk, samt integrationer med eksterne værktøjer såsom en konfigurationsstyringsdatabase (CMDB) |
| Rapportering           | hvor automatiseret ITSC KPI-rapportering er, og hvor skræddersyet denne rapportering er til forskellige målgrupper og interessenter                                                                     |

### Benchmark metrics (Benchmark-målinger)

Ud over de vigtigste processer for IT Service Center hændelsesstyring og opfyldelse af serviceanmodninger, er de to vigtigste benchmark-målinger, der er tilpasset programmets driftsmæssige kapacitet IT Service Center for at opnå maksimal værdi og succes, som følger.

| Ledelsesmålinger | Middeltid til at løse (MTTR)                                                                                                                                               | SLA-overholdelsesrate                                                                              | Billetter, der er løst automatisk                                                                                                                                                                                                                    | Handlinger foretaget ud fra billetter                                                                                                                                    |
|------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Beskrivelse      | Gennemsnitlig tid det tager at løse en åben billet Denne måling kan segmenteres efter yderligere input, såsom hændelsens sværhedsgrad, løsningsteam eller specifik person. | Den procentdel af lukkede billetter, der falder inden for offentlige serviceniveauftaler (SLA'er). | Antal billetter oprettet gennem en handling i IT Service Center for proaktivt at løse problemer med et eller flere slutpunkter. Disse billetter oprettes og løses automatisk for at opretholde optegnelser til revisions- og ændringsstyringsformål. | Antal individuelle handlinger, som alle agenter udførte via IT Service Center-konsollen. Denne måling kan segmenteres efter yderligere data såsom team og handlingstype. |

| Ledelsesmålinger              | Middeltid til at løse (MTTR)                                                                                                | SLA-overholdelsesrate                                      | Billetter, der er løst automatisk                                                                                                                                                                                                                    | Handlinger foretaget ud fra billetter                                                                                                                                                                                                                           |
|-------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Instrumentering               | Instrumentering (Samlet tid brugt på billetter)/(Antal billetter i en bestemt tidsperiode)                                  | Boolesk/procent: (Opfyldt SLA = Ja)/Samlet antal billetter | CountNumber billetter med tid til løsning = 0 inden for en given tidsramme                                                                                                                                                                           | CountNumber handlinger foretaget på en billet, adskilt efter type, inden for en given tidsramme                                                                                                                                                                 |
| Derfor er denne måling vigtig | Måling af den faktiske tid, det tager at løse en billet, er en vigtig indikator for ITSM-effektivitet og brugertilfredshed. | Fastslå, om aftalte præstationsbenchmarks overholdes.      | En handling, der foretages fra IT Service Center, såsom softwaredistribution, genererer en billet, der automatisk løses. Hver af disse billetter er en hændelse, der blev forhindret, hvilket reducerede MTTR og øgede organisationens effektivitet. | Evnen til at handle ud fra billetter er en vigtig differentiator for IT Service Center. Kunder, der oplærer deres supportpersonale i at skride til handling ud fra billetter, reducerer MTTR, forbedrer brugertilfredsheden og forebygger fremtidige hændelser. |

Brug følgende tabel til at bestemme kapacitetsniveauet for IT Service Center i din organisation.



|               |                        | Niveau 1<br>(Behov for forbedring)                                                                                                 | Niveau 2<br>(Under gennemsnittet)                                                                               | Niveau 3<br>(Gennemsnit)                                                                                                          | Niveau 4<br>(Over gennemsnit)                                                                                                                                                              | Niveau 5<br>(Optimeret)                                                                                                                                                                                         |
|---------------|------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Fremgangsmåde | Anvendelse             | Der bruges flere konkurrerende ITSM-værktøjer uden tydelig afgrænsning eller konsekvent brug. Alle afhjælpende midler er reaktive. | Rammer anvendt med inkonsekvente processer. Ikke mere end to ITSM-værktøjer, der bruges på hele ejendommen      | Rammer, der anvendes med processer, der kan gentages. Enkelt ITSM-værktøj fungerer som et arkivsystem.                            | Rammer anvendt med regelmæssige effektivurderinger. Der bruges et enkelt ITSM-værktøj. Processer optimeret og automatiseret, hvor det er muligt. Proaktiv støtte supplerer reaktiv støtte. | Kundecentreret, fleksibel servicelevering via et enkelt ITSM-værktøj og gentagne, automatiserede processer, der regelmæssigt måles og optimeres gennem KPI-rapportering.                                        |
|               | Automatisering         | Ingen automatisering; al billetløsning er manuel.                                                                                  | Forstå og prioriter handlinger, der kan foretages fra billetter. Defineret KPI-rapportering til automatisering. | Automatisk billetløsning tilgængelig og sikret med passende RBAC                                                                  | Automatisk oprettelse og lukning af billetter er indbygget i processer for visse billetter, sporet med ændringskontrol som standardændringer                                               | Automatisk oprettelse og lukning af billetter er indbygget i processer for visse billetter, sporet med Change Control som standardændringer. Billetrouting udføres mere automatisk baseret på arbejdsprocesser. |
|               | Funktionel integration | IKKE RELEVANT                                                                                                                      | Intern rapportering udnyttet til at få grundlinjemålninger til KPI'er                                           | KPI-rapporter oprettet. Relevante supportmedarbejdere, der er uddannet til at levere billetautomatiseringer via IT Service Center | KPI-rapporter genereres automatisk og konfigureres til at sende til interessenter på bestemte tidspunkter. Integreret med andre nøgleværktøjer i organisationen                            | Overvågning i realtid for at gøre opmærksom på en potentielt problematisk service (billetantallet stiger)                                                                                                       |
|               | Rapportering           | Rapportering er kun ad hoc og måler ikke aktivt identificerede KPI'er                                                              | KPI'er identificeret og sporet uregelmæssigt for at identificere huller i servicelevering                       | Automatiseret: KPI-rapporter kun for Service Desk                                                                                 | Automatiseret: KPI-rapporter sendt til vigtige interessenter fra CIO/leder af IT, til løsningsgrupper og til Service Desk                                                                  | Automatiseret: Skræddersyede og specialiserede KPI-rapporter, der sendes til vigtige interessenter fra CIO/IT-leder, til løsningsgrupper og til Service Desk                                                    |

|          |                                             | Niveau 1<br>(Behov for forbedring) | Niveau 2<br>(Under gennemsnittet)                    | Niveau 3<br>(Gennemsnit)                           | Niveau 4<br>(Over gennemsnit)                                                               | Niveau 5<br>(Optimeret)                                                  |
|----------|---------------------------------------------|------------------------------------|------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|
| Målinger | Middeltid til at løse (MTTR)                | Ikke målt                          | Målt samlet                                          | Målt efter team                                    | Målt efter team og<br>sværhedsgrad                                                          | Målt efter team,<br>sværhedsgrad og<br>billettype                        |
|          | SLA Overholdelsesrate                       | Ikke målt - Ingen SLA'er           | Ikke målt - SLO'er<br>(serviceniveaumål) på<br>plads | > 50%                                              | < 75%                                                                                       | > 95%<br>SLA'er målt efter<br>hændelsens<br>sværhedsgrad og<br>optimeret |
|          | Billetter, der er løst<br>automatisk        | 0-5 %                              | 5-10 %                                               | 10-15 %                                            | 15-20 %                                                                                     | 20-25 %                                                                  |
|          | Handlinger<br>foretaget ud fra<br>billetter | 0 - Ikke opsat                     | 0 - Ikke opsat                                       | Visse handlinger,<br>begrænset til<br>Service Desk | Alle<br>løsningsgrupper<br>har adgang, ikke<br>alle tilgængelige<br>handling er<br>godkendt | Alle tilgængelige<br>handling<br>godkendt og<br>udført                   |

# Godkend med Tanium as a Service

Godkend dit Salesforce-bruger-id med Tanium as a Service (TaaS) for at have tilladelse til at se og betjene aktiver i IT Service Center.

Hvis du ikke logger på i 30 dage eller mere, skal du gentage disse trin.

1. For at åbne IT Service Center skal du logge ind på din Salesforce-organisation og bruge App Launcher til at søge efter og vælge **IT Service Center**.
2. Fra menuen IT Service Center skal du gå til **Settings (Indstillinger) > Tanium**.
3. Klik på **Initiate Current User Auth Flow (Påbegynd nuværende brugergodkendelsesflow)**.
4. Klik på **Authorize (Godkend)** på den side, der vises.
5. Udløbsdatoen under **Current User Authorization (Aktuel brugergodkendelse)** er opdateret.

**Settings**

▼ **Tanium Configuration**

Specify the URL and credentials provided to you by Tanium.

\*Tanium URL

☐ Use Custom Tanium API URL

**Current User Authentication**

Token expires on 2/19/2021 at 12:11:28 AM

☐ Use Custom API Token for Current User

[Initiate Current User Auth Flow](#)

**Service User Authentication**

Token expires on 2/19/2021 at 4:43:57 PM

☐ Use Custom API Token for Service User

[Initiate Service User Auth Flow](#)

[Test Configuration](#)

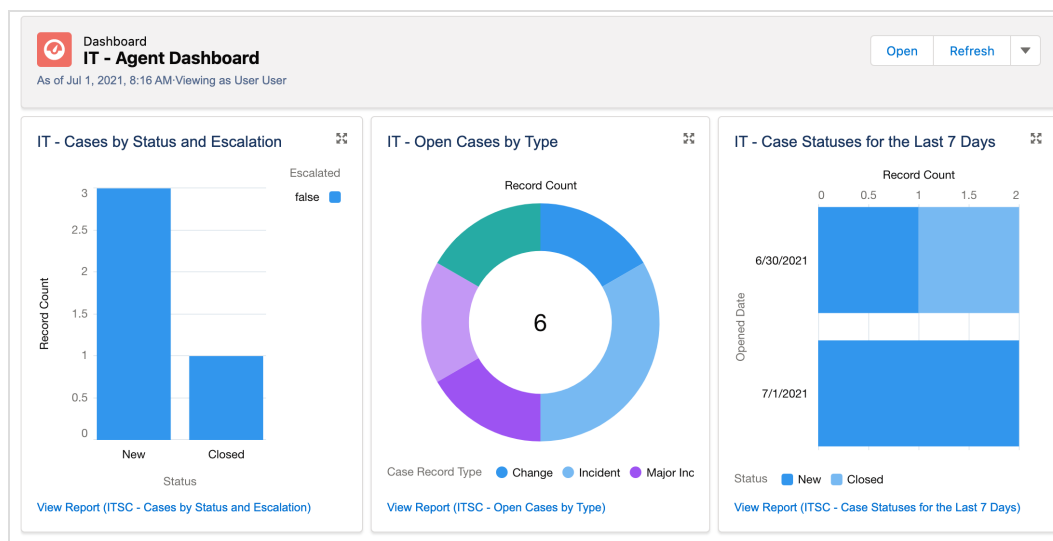
# Administrer IT-sager

Efter medarbejdere har oprettet billetter i Employee Concierge (Medarbejdertjeneste), kan en IT-agent administrere sager fra IT Service Center. IT-agent-dashboardet leverer interaktive rapporter med tendenser fra og indsigt i dine interne IT-sager. Du kan se IT-sager efter status, type, startdato osv.

Som IT-agent kan du administrere IT-billetter, se oplysninger om slutbrugercomputere, og administrere slutbrugercomputere ved at udrulle software eller præstationshandlinger.

## Vis IT - Agent-dashboard

Vis IT Agent-dashboardet på startsiden, når du åbner IT Service Center. Dashboardet viser en oversigt over alle åbne sager.



## Vis sager

For at se flere detaljer om sager skal du gå til menuen IT Service Center og klikke på **Cases (Sager)**. Klik på menuen  for at få sagssiden til at skifte mellem forskellige visninger af sagerne, f.eks. **My Open Cases (Mine åbne sager)**, **All Open Cases (Alle åbne sager)**, **Open Incident Cases (Åbne hændelsessager)** osv.

## Hændelse

En hændelse er en sag, der er relateret til et problem, som en bruger oplever, såsom en driftsforstyrrelse eller fejl i tjenester eller funktioner.

Medarbejderslutbrugere kan bruge Employee Concierge (Medarbejdertjeneste) til at oprette en billet om de problemer, de oplever, såsom problemer med software på deres pc, der resulterer i en hændelsesregistreringstype.

Når sagen er oprettet, kan IT-agenten bruge IT Service Center til at løse sagen ved at se oplysninger om det tilknyttede aktiv og foretage handlinger på den tilknyttede computer, såsom at afslutte en proces eller installere software.

#### OM HÆNDELSESSAGER

**Oprettet af brugertype:** Medarbejder

**Faser:** New (Ny) > In Progress (igangværende) > Pending (afventende) > Transferred (overflyttet) > Resolved (afsluttet) > Closed (lukket)

**Standardsagsskabeloner:** Gennemtvung afslutningsproces, Genstart slutpunkt, Genstart service, Start service, Stop service, Afslut proces

Hvis du opretter en hændelse på vegne af en slutbruger, skal du løse og lukke billetten. Slutbrugeren kan kun løse og lukke billetter, som de har åbnet.

1. På IT Service Center-startsiden skal du klikke på fanen **Cases (Sager)**. Klik på **New (Ny)**.
2. Vælg posttype for **Incident (Hændelse)**.
3. Klik på **Save (Gem)**.

## Større hændelse

Log en billet for et større tab eller afbrydelse af drift, tjenester eller funktioner.

Om sager med større hændelser

**Oprettet af brugertype:** Administrator, IT-agent

**Faser:** New (Ny) > In Progress (Igangværende) > Resolved (Løst) > Review & postmortem (Gennemgang og postmortem) > Closed (Lukket)

Opret en større hændelse

1. På IT Service Center-startsiden skal du klikke på fanen **Cases (Sager)**. Klik på **New (Ny)**.
2. Vælg sagsposttypen **Major Incident (Større hændelse)**.
3. Udfyld oplysninger der er knyttet til sagen.
4. Klik på **Save (Gem)**.

## Problem

Du kan oprette en problembillet, hvis du har en hændelse, der er en del af et større problem, der skal undersøges.

Et problem er et tilfælde, der påvirker noget bredere end en enkelt bruger, f.eks. et systemisk problem, der opstår over tid, og som skal undersøges med henblik på analyse af den underliggende årsag.

Mange brugere rapporterer f.eks. tilbagevendende problemer med systemlatens, men den grundlæggende årsag til, hvorfor disse problemer bliver ved med at vende tilbage, er uvis. Du kan tilknytte alle de hændelser, som disse brugere oprettede, som et problem og fortsætte med at analysere sagerne som en gruppe.

## OM PROBLEMSAGER

**Oprettet af brugertype:** IT-agent

**Faser:** New (Ny) > Analyzed (analyseret) > Workaround Documented (løsning dokumenteret) > Known Error (kendt fejl) > Change Created (ændring oprettet) > Resolved (afsluttet) > Closed (lukket)

1. På IT Service Center-startsiden skal du klikke på fanen **Cases (Sager)**. Klik på **New (Ny)**.
2. Vælg **Problem**-sagsposttype. Klik på **Save (Gem)**.

## Opret kendt fejl eller serviceviden

Du kan oprette en kendt fejl eller serviceviden for at dokumentere et problem i en vidensartikel. Når du har oprettet en kendt fejl-artikel, vedhæftes artiklen til alle sager, der er forbundet med problemet. Denne artikel forbliver i kladdetilstand og er ikke synlig for andre brugere, før den bliver udgivet.

For at gøre det muligt for alle brugere at se de kendte fejl skal du bede din administrator om at konfigurere udgivelse af arbejdsprocesser. Du kan finde flere oplysninger under *Opret udgivelsesarbejdsprocesser for kendte fejl og serviceviden* i [Administrationsvejledning for IT Service Center](#).

1. I problemsagen skal du klikke på **Create Known Error (Opret kendt fejl)** eller **Create Service Knowledge (Opret serviceviden)**.
2. Indtast en titel, URL, detaljer og løsning. Klik på **Save (Gem)**.
3. For at gøre vidensartiklen synlig for andre brugere skal du udgive artiklen. Oplysninger om at udgive en vidensartikel kan findes under [Service Cloud Hjælp: Udgiv artikler og oversættelser](#).
4. Du kan se de sager, der er relateret til en vidensartikel, når du redigerer artiklen i Salesforce Knowledge.

## Ændring

Spor ændringer, der skal foretages til en organisation. Disse ændringer skal typisk gennemgå en diskussions- og godkendelsesproces af en godkendelseskomité (CAB), før de implementeres.

En ændringssag er til, når et eksisterende system kræver godkendelser, før det opdateres. Der kan være krav om godkendelsesregler og arbejdsprocesser for at flytte til en løsning.

## BRUGERTILLADELSER

| Brugertilladelser påkrævet                              |                                                                                           |
|---------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|
| Sådan oprettes en ændringssag:                          | Tilladelsessættene IT Service Center-appbruger, Grundlæggende adgang til ændringskalender |
| Sådan tilføjes hændelser til ændringskalenderen:        | Tilladelsessættet Administratoradgang til ændringskalender                                |
| Sådan oprettes brugerdefinerede ændringsstyringsregler: | Tilladelsessættet Administratoradgang til ændringskalender                                |

## Om ændring af sager

**Oprettet af brugertype:** Administrator, IT-agent

**Faser:** New (Ny) > Request for Change (Ændringsanmodning) > Submitted for Approval (Indsendt til godkendelse) > Approved (Godkendt) > Rejected (Afvist) > Resolved (Afsluttet) > Closed (Lukket)

## Opret ændringssag

1. På IT Service Center-startsiden skal du klikke på fanen **Cases (Sager)**. Klik på **New (Ny)**.
2. Vælg sagsposttypen **Ændring**, og udfyld de obligatoriske felter.
3. Klik på **Save (Gem)**. Når ændringen er oprettet med planlagte datoer, tilføjes den til ændringskalenderen.

## LØS PLANLÆGNINGSKONFLIKTER

Du kan få en planlægningskonflikt, hvis der allerede findes en hændelse i ændringskalenderen under det planlagte start- eller sluttidspunkt, eller hvis der findes en ændringsstyringsregel, som kræver, at ændringer planlægges på et bestemt tidspunkt. Klik på **View Change Calendar (Vis ændringskalender)**, og løs timingen for din ændringssag, og gem dine opdateringer. Yderligere oplysninger om ændringskalenderen og reglerne kan findes under [Administrer ændringskalender på side 21](#) og [Konfigurer regler for ændringsstyring på side 22](#).

## VURDER RISIKO

Når du har gemt en ændringssag, bestemmes risikoniveauet baseret på indstillingerne for ændringsstyringens risikoscore. Ændringsledere kan bestemme de felter, der bidrager til risikoscoren. Yderligere oplysninger kan findes under *Tilpas risikoscorer* i [administrationsvejledningen til IT Service Center](#).

## Administrer ændringskalender

Du kan bruge ændringskalenderen til at konfigurere og visualisere de planlagte ændringshændelser.

## VIS ÆNDRINGSKALENDER

- For at se ændringskalenderen skal du gå til menuen IT Service Center og klikke på **Change Calendar (Ændringskalender)**.
- For at tilpasse de hændelsestyper, der er inkluderet i kalendervisningen, skal du vælge de hændelsestyper, du vil inkludere.

Følgende hændelsestyper er inkluderet som standard:

- Freeze (Frys): Et planlagt tidspunkt, hvor der ikke kan forekomme ændringer.
- Change (Ændring): En opdatering vedhæftet til en ændringssag.
- Change window (Ændringsvindue): Et tilladt tidspunkt, hvor der kan forekomme ændringer.
- Outage (Afbrydelse): Et planlagt tidspunkt, hvor et system ikke er tilgængeligt.

#### TILFØJ HÆNDELSER TIL ÆNDRINGSKALENDEREN

Hvis du har tilladelsessættet Administratoradgang til ændringskalender, kan du tilføje hændelser til ændringskalenderen.

1. Gå til menuen IT Service Center, og klik på **Change Calendar (Ændringskalender)**.
2. Klik på **New Event (Ny hændelse)**, **New Freeze (Ny frysning)** eller **New Change Window (Nyt ændringsvindue)**, afhængigt af hvilken type hændelse du vil oprette.
3. Indtast oplysninger om dato og klokkeslæt for hændelsen og klik på **Save (Gem)**.

#### Konfigurer regler for ændringsstyring

Ændringslederen kan oprette regler for følgende scenarier:

- Change Window Rule (Regel for ændringsvindue) - Når den er aktiveret, skal ændringer ske i et defineret ændringsvindue.
- Field Match Overlap Rule (Regel for overlapning af feltmatch) - Tillad et maksimalt antal matches for en værdi på andre ændringssager for et defineret felt. Du kan f.eks. tillade, at der planlægges maksimalt 3 ændringer i feltet Category (Kategori) med valgt hardware.
- Freeze Rule (Frysningsregel) - Når denne funktion er aktiveret, kan der ikke planlægges ændringer i en frysningsperiode.
- Overlap Rule (Overlappingsregel) - Når den er aktiveret, returneres alle overlapninger med andre ændringer, når du gemmer ændringssagen.

Med reglen kan du vælge at advare eller returnere en fejl og forhindre, at ændringssagen oprettes.

1. Gå til menuen IT Service Center og klik på **Change Management Rules (Regler for ændringsstyring)**.
2. Klik på **New (Ny)** og vælg den regeltype, du vil oprette.
3. Udfyld de obligatoriske felter for reglen. For at aktivere reglen, når du gemmer, skal du vælge **Is Active (Er aktiv)**.
4. Gem dine ændringer. De betingelser, der er defineret i reglen, træder øjeblikkeligt i kraft for alle nye ændringssager, der oprettes. Hvis du har brug for at deaktivere en regel, kan du redigere reglen for at fravælge **Is Active (Er aktiv)**.

## Anmodning

En anmodning er en serviceanmodning fra en bruger om adgang, rådgivning, information, en standardændring eller dokumentation. Anmodningen er ikke relateret til en fejl i it-infrastrukturen.



## Om anmodningssager

**Oprettet af brugertype:** Medarbejder

**Standardsagsskabeloner:** Installér software, fjern software, opdater software

## Opret en anmodning

1. På IT Service Center-startsiden skal du klikke på fanen **Cases (Sager)**. Klik på **New (Ny)**.
2. Vælg sagsposttypen **Request (Anmodning)**.
3. Klik på **Save (Gem)**.

## Opdater sager

Skift ejer, posttype eller eskalér sagen.

### Skift sagsejer

1. Åbn en sag, eller vælg en eller flere sager fra en listevisning. Klik på **Change Owner (Skift ejer)**.
2. Søg efter den person, som du vil tildele sagen.
3. For at sende en meddelelse til den nye ejer skal du vælge **Send Notification Email (Send meddelelse via e-mail)**. Klik på **Submit (Send)**.

### Ændr posttype

Hvis sagen blev oprettet med den forkerte posttype (f.eks. en bruger oprettede en hændelse, der faktisk er en anmodning), kan du opdatere den til den korrekte type.

1. For at opdatere ejeren af en sag skal du klikke på  og derefter **Change Record Type (Ændr posttype)**.
2. Vælg den nye posttype, og klik på **Next (Næste)**.
3. Rediger sagen. Afhængigt af den sagstype, du har valgt, kan det være nødvendigt at opdatere de obligatoriske felter.

## Eskalér sag

Tildel sagen til en anden bruger eller kø.

1. I selve sagen skal du klikke på fanen **Activity (Aktivitet) > Escalation (Eskalering)**.
2. Vælg **Escalated (Eskaleret)**, og angiv en **Escalation Reason (Eskaleringsårsag)**.
3. Vælg **Case Owner (Sagsejer)**.
4. Klik på **Save (Gem)**. Når sagen er eskaleret, er den i **Transferred (Overført)** status.

## Vedhæft filer

1. Fra din sag skal du gå til fanen **Attachments (Vedhæftninger)**.
2. For at tilføje filer skal du klikke på **Upload Files (Overfør filer)** og vælge dokumenter fra din computer.

## Spor aktivitet

Spor aktivitet for en sag for at se eventuelle ændringer til sagen, kommentarer eller handlinger, der er blevet foretaget for at løse sagen.

### Vis sagsaktivitet

I selve sagen kan du se en oversigt over de opdateringer, der er foretaget, under fanen **Activity (Aktivitet)**.

### Kommentar til en sag

Du kan samarbejde om sagen ved at tilføje chatkommentarer i området **Post (Indlæg)** på fanen **Activity (Aktivitet)**. Yderligere oplysninger om opslag og chat kan findes under [Salesforce Hjælp: Opslagsoversigt](#) og [Salesforce Hjælp: @Nævn personer og grupper i indlæg og kommentarer](#).

### Følg sagsopdateringer

Klik **+ Follow (Følg)** i sagen for at få e-mails, når sagen bliver opdateret.

## Spor relateret arbejde

Brug tilknytninger til at generere en liste over hændelser, større hændelser, problemer, anmodninger, ændringer eller konfigurationselementer, der er knyttet til en sag.

Sager kan relateres til hinanden efter tilknytninger. Mange forskellige hændelser kan være relateret til andre hændelser, et enkelt problem osv.

Sager til andre sager og sager til konfigurationselementer er begge mange-til-mange relationer.

### Udvid omfangsoplysninger

I afsnittet **Scope Details (Omfangsoplysninger)** for hændelser og større hændelser kan du se de underordnede hændelser, påvirkede konfigurationselementer (CI'er) og sagens varighed. Du kan klikke på linkene for at se oplysningerne.

Case

Major Incident Case

[+ Follow](#)
[Edit](#)
[Change Owner](#)
[Clone](#)

▼

|             |                  |                  |          |             |          |
|-------------|------------------|------------------|----------|-------------|----------|
| Case Number | Case Record Type | Service Provider | Category | Subcategory | Priority |
| 00001031    | Major Incident   | IT               |          |             | Low      |

New

In Progress

Resolved

Review & Postmort...

Closed

✓ Mark Status as Complete

▼ Scope Details

Scope

Child Incidents

View All

1

Affected CIs

View All

1

Duration

00:11:43:47

**Affected CIS (Berørte CI'er)** omfatter konfigurationselementer, der er direkte relateret til sagen.

## Tilføj en opgave

Du kan tilføje opgaver for at spore individuelle arbejds-elementer, der er knyttet til sagen.

1. I sagen skal du klikke på **Attachments (Vedhæftninger)**. I afsnittet **Open Activities (Åbne aktiviteter)** skal du klikke på **New Task (Ny opgave)**.
2. Tilføj oplysninger om opgaven, herunder beskrivelse, status, repræsentant og prioritet. Gem dine ændringer.
3. Alle åbne opgaver relateret til en sag vises i afsnittet **Open Activities (Åbne aktiviteter)**. Når du fuldfører en opgave, flyttes den til afsnittet **Activity History (Aktivitetshistorik)**.

## Tilføj tilknytninger

Fra fanen **Associations (Tilknytninger)** skal du klikke på **Add (Tilføj)** i den kategori, som du vil tilføje en tilknytning til.

## Fjern tilknytninger

Klik på pil ned ▼ ved siden af den tilknyttede sag, problem, anmodning, ændring eller aktiv, og vælg **Remove (Fjern)**.

## Løs en sag

Løs sagen, når arbejdet på en sag er færdigt.

Hvis du opretter en hændelse på vegne af en slutbruger, skal du løse og lukke billetten. Slutbrugeren kan kun løse og lukke billetter, som de har åbnet.

1. I selve sagen skal du gå til afsnittet **Resolution Information (Oplysninger om løsning)**.
2. Vælg en **Resolution Type (Løsningstype)** og angiv oplysninger om løsningen, og gem så dine ændringer.
3. Klik på **Resolved (Løst)** i sagens statuslinje, og klik derefter på **Mark as Current Status (Markér som aktuel status)**.

Sager, der er i **Resolved (Løst)** tilstand, flyttes automatisk til **Closed (Lukket)** tilstand efter syv dage. Du kan ikke redigere eller genåbne en lukket sag.

### Luk en sag og alle relaterede sager

1. Skift sagen til lukket status. I statussektionen skal du klikke på **Closed (Lukket)** og derefter på **Set as Current Status (Indstil som aktuel status)**.
2. Hvis sagen har tilknyttede poster, kan du gennemse en liste og vælge at lukke sagerne. Vælg **Close Record(s) (Luk post(er))**, og klik på **OK**.

# Administrer konfigurationselementer

Vis detaljer om computeren, der er tilknyttet en sag.

Når en slutbruger åbner en billet, gemmes deres brugernavn som en del af billetten, og deres tilknyttede computeroplysninger hentes. Derefter kan du som IT-agent få oplysninger om og foretage handlinger på brugerens computer direkte fra IT Service Center-brugergænsefladen.

De data, du ser om slutbrugerens computer i IT Service Center, er live fra konfigurationsadministrationsdatabasen (CMDB) i Tanium. Denne funktion aktiveres af den Tanium Client-software, der kører på hvert slutpunkt. Disse klienter returnerer oplysninger til Tanium som en Service (TaaS), herunder computernavn og hardwareoplysninger, aktuelle tilstands-, software- og ydelsesstatistikker. Disse oplysninger gemmes som et aktiv i IT Service Center. Hvis slutbrugerens lukker deres computer, kan du se oplysningerne om aktivet i dets sidst kendte tilstand.

Hvis du redigerer et aktivs oplysninger i IT Service Center, vil de ændringer, du foretager, sandsynligvis blive erstattet med nye data fra Tanium, næste gang dataene opdateres. Tilsvarende, hvis du sletter et aktiv, men det stadig findes i Tanium, vil aktivelementet blive genoprettet med den næste dataimport.

## Vis primære CI-detajler fra en sag

Få flere oplysninger om den computer, der er knyttet til sagen.

1. Fra menuen IT Service Center skal du gå til **Cases (Sager)** og klikke på en sag.
2. Udvid **Primary CI Details (Primære CI-detajler)**. Gennemgå computeroplysninger, hardwareoplysninger, forbindelsesstatus og tilstandsoplysninger, herunder CPU, hukommelse og diskplads.
3. Hvis du vil opdatere oplysningerne med den seneste status fra Tanium, skal du klikke på Refresh (Opdater)  ved siden af feltet **Data last updated (Data sidst opdateret)**.

## Vis alle aktiver

1. For at se en liste over alle aktiver skal du gå til menuen IT Service Center og vælge **Assets (Aktiver)**.
2. Som standard viser listen en liste over nyligt viste aktiver. For at få vist en liste over alle aktiver skal du klikke på  og vælge **All Assets (Alle aktiver)**.
3. Klik på navnet på et aktiv for at se detaljerne. Klik på fanen **Related (Relateret)** for at se alle sager, der er tilknyttet aktivet.

# Administrer ydeevne

Se et aktivs tilstand, herunder de processer og tjenester, der kører på aktivet. Gennemtvung afslutning af processer, start eller stop systemtjenester, eller genstart computeren helt.

Du kan kun oprette direkte forbindelse til et slutpunkt, der har en IPv4-adresse.

## Gennemgå tilstandshændelser

I en sag skal du klikke på **Primary CI Details (Primære CI-detajler)** og derefter på fanen **Health Events (Tilstandshændelser)** for at gennemgå de ydeevnehændelser, der er forekommet for aktivet.

Følgende tabel opsummerer de typer hændelser og standardforhold, der udløser hændelserne fra Tanium. Hvis du vil tilpasse disse hændelsesudlødere, skal du konfigurere profiler i modulet Tanium Performance i dit Tanium as a Service-forekomst. Se [Brugervejledning til Tanium Performance: Konfiguration af profiler](#).

| Hændelsestype          | Tilknyttede regler                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| CPU                    | Enhver af følgende forhold udløser en hændelse: <ul style="list-style-type: none"><li>(Windows, Mac, Linux) CPU-anvendelse &gt; 90 % OG kernetid &gt; 40 %</li><li>(Windows) DPC-tid &gt; 20%</li><li>(Mac, Linux) Indlæs gennemsnitlig [15m] &gt; CPU-kernetælling x 0,9</li></ul> |
| Tilgængelig hukommelse | (Alt OS - i mindst 10 minutter) <ul style="list-style-type: none"><li>Tilgængelig hukommelse &lt; 250 MB</li><li>Tilgængelig hukommelse &lt; 10%</li></ul>                                                                                                                          |
| Diskkapacitet          | (Alle OS) <ul style="list-style-type: none"><li>Diskkapacitet &lt; 500 MB</li><li>Diskkapacitet &lt; 10%</li></ul>                                                                                                                                                                  |
| Disklatens             | (Alt OS - i mindst 10 minutter) <ul style="list-style-type: none"><li>Læseforsinkelse &lt; 250 ms</li><li>Skriveforsinkelse &lt; 10%</li></ul>                                                                                                                                      |
| Applikationsfejl       | (Windows) Alle applikationsnedbrud forekommer                                                                                                                                                                                                                                       |
| Nedbrud i systemet     | (Windows) Systemnedbrud forekommer                                                                                                                                                                                                                                                  |

## Genstart operativsystem

Hvis der kræves en genstart af operativsystemet for at løse sagen, kan du genstarte fra IT Service Center.

1. I sagen skal du klikke på fanen **Primary CI Details (Primære CI-detajler)** og derefter på **Activity (Aktivitet)**.
2. Klik på **Restart Asset (Genstart aktiv)** for at genstarte computerens operativsystem.

## Afslut processer

Hvis en proces bruger for meget CPU eller hukommelse, kan du overveje at afslutte processen for at løse problemer med ydeevnen.

For at teste funktionaliteten af at stoppe en proces skal du starte en testproces på slutpunktet.

1. I sagen skal du klikke på fanen **Primary CI Details (Primære CI-detajler)** og derefter på **Activity (Aktivitet)**. Gennemgå listen over aktive processer.
2. Sortér den aktive procesliste ved at klikke på kolonnen **CPU** eller **Memory (Hukommelse)**.
3. Stop individuelle processer. Hvis du vil bede processen eller tjenesten om at stoppe, skal du klikke på ☐ i rækken og vælge **Terminate Process (Afslut proces)**. For at tvinge processen til at stoppe skal du vælge **Force Terminate Process (Gennemtvung afslut proces)**.

## Administrer systemtjenester

Du kan starte, stoppe eller genstarte systemtjenester for at løse problemer.

1. I sagen skal du klikke på fanen **Primary CI Details (Primære CI-detajler)** og derefter på **Activity (Aktivitet)**. Gennemgå listen over systemtjenester.
2. Stop, genstart eller start tjenester. Klik på ☐ i rækken og vælg handlingen på den tjeneste, du vil udføre.

# Udrulning af software

Du kan kontrollere den software, der er på computeren - er den forældet, skal den opdateres eller fjernes? Med nogle få klik kan du udrulle handlinger, der installerer, opdaterer eller fjerner software.

## Administrer forældet software

Kontrollér aktivet for software, der skal opdateres, og udrul softwareopdateringer.

1. I selve sagen skal du klikke på fanen **Primary CI Details (Primære oplysninger om CI-detajler)** og derefter på **Software**.
2. Klik på **Manage Out of Date Software (Administrer forældet software)** og gennemgå listen over tilgængelige softwareopdateringer. Vælg de opdateringstitler, du vil installere. Klik på **Next (Næste)**.
3. Vælg, om du vil genstarte slutpunktet efter at have kørt opdateringen, og klik på **Deploy (Udrul)**.
4. Klik på fanen **Feed** i sagen for at gennemgå listen over aktiviteter til udrulningen.

## Installér ny software

Installér ny software på aktivet.

1. I selve sagen skal du klikke på **Primary CI Details (Primære oplysninger om CI-detajler)** og derefter på **Software**.
2. Klik på **Install New Software (Installér ny software)** og gennemgå listen over tilgængelig software fra Tanium-programkataloget. Vælg de softwaretitler, du vil installere. Klik på **Next (Næste)**.
3. Vælg, om du vil genstarte slutpunktet efter at have kørt opdateringen, og klik på **Deploy (Udrul)**.
4. Klik på fanen **Feed** i sagen for at gennemgå listen over aktiviteter til udrulningen.

## Fjern software

Afinstaller software fra aktivet.

1. I selve sagen skal du klikke på fanen **Primary CI Details (Primære oplysninger om CI-detajler)** og derefter på **Software**.
2. Klik på **Remove Software (Fjern software)** og gennemgå listen over tilgængelig software, der kan fjernes fra slutpunktet. Vælg de softwaretitler, du vil fjerne. Klik på **Next (Næste)**.
3. Vælg, om du vil genstarte slutpunktet efter at have kørt opdateringen, og klik på **Deploy (Udrul)**.
4. Klik på fanen **Feed** i sagen for at gennemgå listen over aktiviteter til udrulningen.



# Automatisér IT Service Center med flows

Brug flows til at automatisere specifikke IT-opgaver, såsom udrulning af pakker eller software, baseret på en række betingelser.

## Standardflows

Følgende flows er som standard inkluderet i IT Service Center. For at redigere flows fra Setup (Opsætning) skal du indtaste **flow** i feltet Quick Find (Hurtig søgning) og derefter vælge **Flows**.

### ITSC - Automatisk lukning af sager

En udløst handling kl. 00:00 lukker alle hændelser og anmodninger, der blev løst inden for de sidste syv dage.

### ITSC - Meddelelser om sager

En udløst handling, når en status ændres på en problemsag, der sender en e-mail for at underrette brugere om tilknyttede hændelsessager.

### ITSC - Sagsejer ændret

En udløst handling, når en hændelse eller anmodning om sagspost gemmes. Hvis ejeren af sagen er ændret, indstiller handlingen sagens status til **Transferré** (Overført).

### ITSC - Godkendelse af ændring

En udløst handling, der kører efter en ændringssagspost er gemt og indsendt til godkendelse.

### ITSC - Indstil sag til kendt fejl

En udløst handling, når der oprettes en kendt fejl, som ændrer status for problemsagen til **Known Problem (Kendt problem)**.

### ITSC - Del kommentarer

En udløst handling, når en hændelsesstatus ændres til løst, som kopierer kommentarer fra den løste hændelse til tilknyttede hændelser.

## Flowhandlinger

Du kan oprette flows med følgende flowhandlinger, når IT Service Center er installeret:

### Kopier aktuelt feed til tilknyttede sager

Kopierer chatterfeedkommentarer til tilknyttede sager.

### Find primære aktiver efter bruger

Returnér en liste over aktiver og grundlæggende oplysninger, der angiver den anførte e-mailadresse som den primære bruger.

### Udrul pakke

Udrul en Tanium-pakke til et aktiv. Denne pakke indeholder typisk et script og et sæt filer, der kører på aktivet som en Tanium-handling.

### Administrer softwareudrulninger

Installér, opdater eller fjern softwarepakker på et angivet aktiv.

### Oplysninger om forespørgselsaktiv

Returnér feltværdier for det valgte aktiv.

### Find relevant software

Fastslå hvilke softwareopdateringer, der er tilgængelige for et udvalgt sæt aktiver.

### Send e-mail til tilknyttede sagsejere

Send e-mail til ejerne af tilknyttede sager.

## Opret et IT Service Center-flow

1. Fra Setup (Opsætning) skal du gå til **Process Automation (Procesautomatisering) > Flows > New Flow (Nyt flow)**.
2. Vælg den type udløser, du vil bruge til dit flow. Til testformål vælges **Autolaunched Flow (No Trigger) (Autostartet flow (ingen udløser))**.
3. Træk en handling hen til dit flow. Klik på **IT Service Center** for at se de tilgængelige handlinger.

## Flere oplysninger

[Automatisér dine forretningsprocesser: Flows](#)

# Maksimér målinger i IT Service Center

Følgende tabel viser bidragende faktorer til, hvorfor målingerne muligvis ikke opfylder dine mål, og korrigerende handlinger, som du kan foretage.

## Middeltid til at løse (MTTR)

Middeltid til løsning efter sagsejer er inkluderet som en rapport i IT Service Center. Fra menuen IT Service Center skal du klikke på **Reports (Rapporter)> ITSC - Mean Time to Resolution (Middeltid til løsning)**.

| Bidragende faktor                   | Korrigerende handling(er)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Sværhedsgrad ikke registreret       | <ul style="list-style-type: none"><li>• Registrér sværhedsgraden og se på alle billetter samlet for at få det mest komplette billede af programmets overordnede succes.</li><li>• Separér MTTR efter sværhedsgrad for at få mere specifik indsigt i, hvordan ITSM-programmet klarer sig.</li></ul>                                                                                                                                                                             |
| Ingen proces for kritiske hændelser | <p>En kritisk hændelse påvirker nøglesteder eller infrastruktur, der har konsekvenser på tværs af en organisation.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Markér kritiske hændelser i IT Service Center, og spor kritiske hændelser som en separat måling. Hvis du ikke sporer kritiske hændelser som en separat måling, tælles de i de samme grupperinger som andre hændelser, der, selvom de er virkningsfulde, ikke påvirker organisationen i en sådan grad.</li></ul> |
| Uklar tilpasning af mål             | <p>Sæt klare mål, der forstås af alle centrale IT-interessenter, og hjælp med at etablere en fælles målsfornemmelse. Strategisk planlægning er vigtig for et ITSM-programs succes, fordi det giver årsagen til hvordan. Hvis en organisation ønsker at administrere MTTR, er det vigtigt at forstå, hvorfor dette er et vigtigt mål, og hvordan det vil gavne organisationen.</p>                                                                                              |
| Uklar ejerskabsstruktur             | <ul style="list-style-type: none"><li>• Opret en RACI-graf.</li><li>• Etablér klar kommunikation, som interessenter er ansvarlige for at spore og reducere MTTR for.</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

## SLA-overholdelsesrate

| Bidragende faktor | Korrigerende handling(er)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Ingen SLA'er      | <ul style="list-style-type: none"><li>• Sæt formelle målsætninger for tjenesteniveauet (SLO'er) mellem IT og forretningsinteressenter.</li><li>• Mål overholdelse af SLO'er.</li><li>• Find de SLO'er til SLA, som IT-afdelingen og forretningsinteressenter kan blive enige om.</li></ul>                                                                                                                      |
| SLA'er for brede  | <p>Brede SLA'er kan skabe et skævt billede af ITSM programmets succes.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Indstil SLA'er til at tage højde for sværhedsgrad, indvirkning og type arbejde, der udføres.</li><li>• Tilpas SLA'er til individuelle teams baseret på procesvariationer og organisatoriske behov for mere detaljeret rapportering og tilpasning af mål til medarbejderoplevelsen.</li></ul> |

| Bidragende faktor                       | Korrigerende handling(er)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-----------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| SLA'er ikke håndhævet/<br>kan håndhæves | <p>Da der ikke er nogen mekanisme til at fastslå overholdelse og afhjælpe manglende overholdelse, kan SLA-overholdelsesgraden blive en måling, der ikke kan skabe ændring eller forbedring.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Fastlæg periodiske SLA-gennemgange med alle nøgleinteressenter. Diskutér overholdelse af aktuelle krav og løbende krav og mål.</li> <li>Gennemgå, revidér og finjustér målinger for at bekræfte, at mål er opnåelige og afspejler ITSM's aktuelle tilstand.</li> </ul> |

## Billetter, der er løst automatisk

| Bidragende faktor                  | Korrigerende handling(er)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Uklar ansvarsfordeling             | <ul style="list-style-type: none"> <li>Etablér en fastlagt RACI -graf og passende uddannelse for at sikre, at passende handlinger træffes af de korrekte grupper. Service Desk og individuelle løsningsteam kan få tildelt forskellige handlinger, der skal foretages på slutpunkter. Se <a href="#">RACI chart (RACI-graf) på side 11</a>.</li> </ul> |
| Risiko set ved automatisk handling | <ul style="list-style-type: none"> <li>Log ændringer foretaget på slutpunkter i hændelsesbilletter.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                         |
| Mangel på stærk forandringsproces  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Begynd at arbejde på en forandringsproces for at undgå, at der foretages ændringer uden at logge.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                    |
| Krav til revision                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Fastslå revisionskrav, og opbyg IT Service Center-arbejdsprocesser omkring registrering af de relevante oplysninger.</li> </ul>                                                                                                                                                                                 |

## Handlinger foretaget fra billet

| Bidragende faktor                 | Korrigerende handling(er)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-----------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Uklar ansvarsfordeling            | <ul style="list-style-type: none"> <li>Etablér en fastlagt RACI -graf og passende uddannelse for at sikre, at passende handlinger træffes af de korrekte grupper. Service Desk og individuelle løsningsteam kan få tildelt forskellige handlinger, der skal foretages på slutpunkter. Se <a href="#">RACI chart (RACI-graf) på side 11</a>.</li> </ul>                                                            |
| Bekymring for skadevirkning       | <ul style="list-style-type: none"> <li>Opbyg bekræftelsestrin i arbejdsprocessen for at bekræfte, at den valgte handling ikke har negativ indvirkning på slutpunkter.</li> <li>Brug Tanium-kapaciteter til at annullere ændringer, der ender med at have en negativ indvirkning. Ændringer logges og undersøges, hvilket minimerer risikoen og giver mulighed for annullering, hvis det er nødvendigt.</li> </ul> |
| Mangel på stærk forandringsproces | <ul style="list-style-type: none"> <li>Log ændringer foretaget på slutpunkter i hændelsesbilletter.</li> <li>Begynd at arbejde på en forandringsproces for at undgå, at der foretages ændringer uden at logge.</li> </ul>                                                                                                                                                                                         |
| Ingen CMDB/aktivdatabase          | <ul style="list-style-type: none"> <li>Opret billetter, der identificerer påvirkede slutpunkter, og foretag handlinger for at bevare oplysninger i mangel af en CMDB eller aktivdatabase.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                              |
| Krav til revision                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>Fastslå revisionskrav, og opbyg IT Service Center-arbejdsprocesser omkring registrering af de relevante oplysninger.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                            |

# IT Service Center คู่มือการดูแลระบบ

เวอร์ชัน 1.17.0

สิงหาคม 30, 2021

ข้อมูลในเอกสารนี้อาจเปลี่ยนแปลงได้โดยไม่ต้องแจ้งให้ทราบล่วงหน้า นอกจากนี้ ข้อมูลที่ให้ไว้ในเอกสารนี้เป็นการจัดทำให้ "ตามสภาพ" และเชื่อว่ามีความถูกต้อง แต่นำเสนอโดยไม่มีการรับประกันใดๆ ทั้งโดยชัดแจ้งหรือโดยนัย ยกเว้นที่ระบุไว้ในข้อกำหนดและเงื่อนไขการขายของลูกค้านี้ของ Tanium โดยที่ Tanium จะไม่รับผิดชอบใดๆ เว้นแต่จะระบุไว้เป็นอย่างอื่น และไม่มีกรณีใดที่ Tanium หรือซัพพลายเออร์ของบริษัทจะต้องรับผิดชอบต่อความเสียหายทางอ้อม พิเศษ ที่เป็นผลสืบเนื่อง หรือโดยบังเอิญใดๆ ซึ่งรวมถึงแต่ไม่ได้จำกัดเพียงแต่การสูญเสียผลกำไรหรือการสูญเสียหรือความเสียหายต่อข้อมูลที่เกิดขึ้นจากการใช้หรือไม่สามารถใช้เอกสารนี้ แม้ว่า Tanium Inc. จะได้รับคำแนะนำถึงความจำเป็นไปได้ของความเสียหายดังกล่าวก็ตาม

ที่อยู่ IP ใดๆ ที่ใช้ในเอกสารนี้ไม่ได้ตั้งใจให้เป็นที่อยู่จริง ตัวอย่างใดๆ เอาต์พุตการแสดงผลคำสั่ง ไดอะแกรมทอพอโลยีเครือข่าย และตัวเลขอื่นๆ ที่รวมอยู่ในเอกสารนี้เป็นการแสดงเพื่อวัตถุประสงค์ในการอธิบายเท่านั้น การใช้ที่อยู่ IP จริงในเนื้อหาที่เป็นการอธิบายประกอบถือเป็นเรื่องไม่ตั้งใจและเป็นเรื่องบังเอิญ

โปรดไปที่ <https://docs.tanium.com> เพื่อดูเอกสารเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ Tanium ล่าสุด

เอกสารนี้อาจให้การเข้าถึงหรือข้อมูลเกี่ยวกับเนื้อหา ผลิตภัณฑ์ (รวมถึงฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์) และบริการที่จัดหาโดยบุคคลที่สาม ("รายการของบุคคลที่สาม") ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับรายการของบุคคลที่สามดังกล่าว Tanium Inc. และบริษัทในเครือ (i) จะไม่รับผิดชอบต่อรายการดังกล่าว และขอปฏิเสธการรับประกันและความรับผิดชอบใดๆ ที่เกี่ยวข้องกับรายการของบุคคลที่สามโดยชัดแจ้งและ (ii) จะไม่รับผิดชอบต่อการสูญเสีย ค่าใช้จ่าย หรือความเสียหายที่เกิดขึ้นเนื่องจากคุณเข้าถึงหรือใช้งานรายการของบุคคลที่สามดังกล่าว เว้นแต่จะระบุไว้เป็นอย่างอื่นอย่างชัดเจนในข้อตกลงที่เกี่ยวข้องระหว่างคุณและ Tanium

นอกจากนี้ เอกสารนี้ไม่ได้กำหนดให้ต้องใช้หรือพิจารณาถึงการใช้อย่างปลอดภัย Tanium หรือการผสมผลิตภัณฑ์ Tanium ร่วมกับสินค้าของบุคคลที่สามที่เฉพาะเจาะจง และ Tanium และบริษัทในเครือจะไม่มีส่วนรับผิดชอบต่อ การละเมิดสิทธิ์ในทรัพย์สินทางปัญญาที่เกิดจากการรวมกันดังกล่าว คุณ (ไม่ใช่ Tanium) มีหน้าที่รับผิดชอบในการพิจารณาว่าการผสมกันระหว่างสินค้าของบุคคลที่สามกับผลิตภัณฑ์ของ Tanium นั้นเหมาะสมและจะไม่ก่อให้เกิดการละเมิดสิทธิ์ในทรัพย์สินทางปัญญาของบุคคลที่สาม

Tanium ยึดมั่นในมาตรฐานสูงสุดด้านการเข้าถึงสำหรับผู้พิการเพื่อให้การมีปฏิสัมพันธ์กับซอฟต์แวร์ Tanium เป็นไปอย่างง่ายดายยิ่งขึ้นและเพื่อเร่งเวลาสู่ความสำเร็จ เพื่อให้แน่ใจว่ามีมาตรฐานด้านการเข้าถึงสำหรับผู้พิการในระดับสูง Tanium ปฏิบัติตามกฎหมายของรัฐบาลกลางสหรัฐอเมริกา โดยเฉพาะมาตรา 508 ของกฎหมายการฟื้นฟูสมรรถภาพปี 1998 เราได้ทำการประเมินด้านการเข้าถึงสำหรับผู้พิการโดยบุคคลที่สามตลอดระยะเวลาการพัฒนาด้านผลิตภัณฑ์เป็นเวลาหลายปี และการตรวจสอบอย่างครอบคลุมเทียบเคียงกับมาตรฐาน WCAG 2.1 / VPAT 2.3 ล่าสุดสำหรับโมดูลผลิตภัณฑ์หลักทั้งหมดได้ดำเนินการเสร็จสมบูรณ์ในเดือนกันยายน 2019 Tanium สามารถจัดทำรายงาน VPAT ได้แบบโมดูลต่อโมดูลซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการวางแผนโซลูชันขนาดใหญ่สำหรับลูกค้าหรือผู้มีโอกาสเป็นลูกค้า

เนื่องจากการนำเสนอผลิตภัณฑ์และคุณลักษณะใหม่ๆ อย่างต่อเนื่อง Tanium จะทำการทดสอบเพื่อระบุช่องว่างที่อาจเกิดขึ้นตามหลักเกณฑ์การเข้าถึงสำหรับผู้พิการ Tanium มุ่งมั่นที่จะพยายามอย่างเต็มที่เพื่อแก้ไขช่องว่างต่างๆ อย่างรวดเร็วเท่าที่จะเป็นไปได้โดยพิจารณาจากความรุนแรงของปัญหาและขอบเขตของการเปลี่ยนแปลง วัตถุประสงค์เหล่านี้รวมอยู่ในกำหนดการนำเสนอคุณลักษณะและการเผยแพร่อย่างต่อเนื่องด้วยทรัพยากรที่มีอยู่ของเรา

Tanium ยินดีรับฟังความคิดเห็นจากลูกค้าเกี่ยวกับการทำให้โซลูชันสามารถเข้าถึงได้โดยยึดตามโมดูล Tanium และข้อกำหนดด้านเทคโนโลยีอำนวยความสะดวกของคุณ ข้อกำหนดด้านการเข้าถึงสำหรับผู้พิการมีความสำคัญต่อชุมชนลูกค้าของ Tanium และเราให้ความสำคัญสูงสุดที่จะปฏิบัติตามกฎหมายเหล่านี้โดยเป็นส่วนหนึ่งของแผนงานผลิตภัณฑ์โดยรวมของเรา Tanium รักษาความโปร่งใสในความก้าวหน้าและความสำเร็จของเราและยินดีรับฟังคำถามหรือให้มีการสนทนาเพิ่มเติมเกี่ยวกับการดำเนินการนี้ หากมีคำถามเพิ่มเติม โปรดติดต่อตัวแทนฝ่ายขายของคุณ ส่งอีเมลถึง Tanium Support ที่ [support@tanium.com](mailto:support@tanium.com) หรือส่งอีเมลไปยัง [accessibility@tanium.com](mailto:accessibility@tanium.com)

Tanium เป็นเครื่องหมายการค้าของ Tanium, Inc. ในสหรัฐอเมริกาและประเทศอื่นๆ เครื่องหมายการค้าของบุคคลที่สามที่กล่าวถึงเป็นทรัพย์สินของเจ้าของที่เกี่ยวข้อง

© 2021 Tanium Inc. สงวนลิขสิทธิ์

# สารบัญ

|                                                                          |           |
|--------------------------------------------------------------------------|-----------|
| เกี่ยวกับเอกสารนี้ .....                                                 | 7         |
| <b>ภาพรวมของ IT Service Center.....</b>                                  | <b>8</b>  |
| จัดการกรณีและดำเนินการ .....                                             | 8         |
| จัดการข้อมูลสินทรัพย์แบบเรียลไทม์ใน CMDB.....                            | 8         |
| รายการการกำหนดค่า .....                                                  | 8         |
| คลาสรายการการกำหนดค่า .....                                              | 8         |
| Tanium as a Service .....                                                | 9         |
| ภาพรวมของ Work.com .....                                                 | 9         |
| เกี่ยวกับ Employee Workspace.....                                        | 9         |
| ข้อมูลเพิ่มเติม .....                                                    | 9         |
| เกี่ยวกับ Employee Concierge (เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก) .....           | 9         |
| ข้อมูลเพิ่มเติม .....                                                    | 9         |
| ภาษาที่รองรับ .....                                                      | 10        |
| <b>ประสบความสำเร็จกับ IT Service Center.....</b>                         | <b>11</b> |
| ขั้นตอน 1: การเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กร.....                             | 11        |
| ขั้นตอน 2: กำหนดค่า Tanium เป็นผู้ให้บริการข้อมูลประจำตัว .....          | 11        |
| ขั้นตอน 3: กำหนดการตั้งค่าแพลตฟอร์ม TaaS.....                            | 12        |
| ขั้นตอน 4: กำหนดค่าข้อยกเว้นด้านความปลอดภัยของไคลเอ็นต์ .....            | 12        |
| ขั้นตอน 5: ปรับใช้ Tanium Client.....                                    | 12        |
| ขั้นตอน 6: กำหนดค่ากลุ่มผู้ใช้ใน Tanium.....                             | 12        |
| ขั้นตอน 7: ติดตั้ง IT Service Center .....                               | 12        |
| ขั้นตอน 8: เชื่อมต่อ IT Service Center เข้ากับ Tanium as a Service ..... | 12        |
| ขั้นตอน 9: กำหนดค่าผู้ใช้และการอนุญาตใน Salesforce.....                  | 12        |
| ขั้นตอน 10: อัปเดตการกำหนดค่า Salesforce.....                            | 13        |
| ขั้นตอน 11: ดูแลระบบ IT Service Center .....                             | 13        |
| <b>กำหนดค่า Tanium สำหรับ IT Service Center.....</b>                     | <b>14</b> |
| ข้อกำหนดเบื้องต้น .....                                                  | 14        |
| กำหนดค่า SAML ผู้ให้บริการข้อมูลประจำตัวสำหรับ Tanium as a Service ..... | 14        |
| ข้อมูลเพิ่มเติม .....                                                    | 14        |
| กำหนดการตั้งค่าแพลตฟอร์มใน TaaS.....                                     | 14        |

|                                                                   |           |
|-------------------------------------------------------------------|-----------|
| กำหนดค่าข้อยกเว้นด้านความปลอดภัยของไคลเอ็นต์.....                 | 15        |
| ปรับใช้ Tanium Client .....                                       | 15        |
| ข้อมูลเพิ่มเติม .....                                             | 16        |
| กำหนดค่ากลุ่มผู้ใช้ของ IT Service Center .....                    | 16        |
| ข้อมูลเพิ่มเติม .....                                             | 16        |
| กำหนดค่าการอนุญาตใน Tanium .....                                  | 16        |
| กำหนดค่าอินสแตนซ์ dev และ QA สำหรับ IT Service Center.....        | 17        |
| <b>ติดตั้ง IT Service Center .....</b>                            | <b>18</b> |
| เวอร์ชันที่ต้องใช้.....                                           | 18        |
| การอนุญาตสำหรับผู้ใช้ .....                                       | 18        |
| ก่อนที่คุณจะเริ่ม .....                                           | 18        |
| ติดตั้งแพ็คเกจ IT Service Center .....                            | 19        |
| ตรวจสอบการติดตั้ง IT Service Center และการกำหนดค่าอัตโนมัติ ..... | 21        |
| <b>อัปเดต IT Service Center .....</b>                             | <b>23</b> |
| ก่อนที่คุณจะเริ่ม .....                                           | 23        |
| ติดตั้ง IT Service Center.....                                    | 23        |
| อัปเดต Tanium as a Service (TaaS) .....                           | 23        |
| อัปเดตการกำหนดค่าจาก 1.6 เป็น 1.17 .....                          | 23        |
| อัปเดตเลย์เอาต์ของหน้ากรณ์คำขอเหตุการณ์ .....                     | 23        |
| อัปเดตเปลี่ยนเลย์เอาต์ของหน้ากรณ์ .....                           | 24        |
| อัปเดตเลย์เอาต์ของหน้ากรณ์ปัญหา .....                             | 24        |
| ปิดใช้งาน Status_Closed กฎการตรวจสอบ.....                         | 24        |
| อัปเดตเปลี่ยนสถานะกรณี .....                                      | 25        |
| ตรวจสอบและกำหนดการอนุญาตของผู้ใช้ .....                           | 25        |
| <b>เชื่อมต่อกับ Tanium as a Service .....</b>                     | <b>26</b> |
| เพิ่ม TaaS เป็นโซลชันระยะไกล.....                                 | 26        |
| เชื่อมต่อกับ TaaS จาก Salesforce.....                             | 26        |
| พิสูจน์ตัวตนของผู้ใช้บริการ .....                                 | 26        |
| พิสูจน์ตัวตนของผู้ใช้ปัจจุบัน.....                                | 26        |
| กำหนดค่าการซิงโครไนซ์ข้อมูล Tanium .....                          | 27        |
| กำหนดค่าการซิงโครไนซ์ข้อมูล CMDB .....                            | 27        |
| <b>กำหนดค่า Salesforce สำหรับ IT Service Center .....</b>         | <b>28</b> |
| <b>กำหนดการอนุญาตใน IT Service Center .....</b>                   | <b>28</b> |



|                                                                                          |           |
|------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| เข้าใจเกี่ยวกับบุคคลที่ทำงานกับ IT Service Center .....                                  | 28        |
| เพิ่มผู้ใช้ IT Service Center .....                                                      | 28        |
| อัปเดตโปรไฟล์ค่าเริ่มต้น .....                                                           | 29        |
| อัปเดตชุดการอนุญาต .....                                                                 | 29        |
| สร้างและกำหนดการอนุญาตสำหรับผู้ใช้ใน Salesforce .....                                    | 29        |
| ชุดการอนุญาตของ IT Service Center .....                                                  | 31        |
| กลุ่มชุดการอนุญาตของ IT Service Center .....                                             | 32        |
| ผู้ใช้ IT Service Center .....                                                           | 32        |
| แอดมิน IT Service Center .....                                                           | 32        |
| ผู้จัดการการกำหนดค่า IT Service Center .....                                             | 33        |
| <b>อัปเดตการกำหนดค่า Salesforce .....</b>                                                | <b>33</b> |
| อัปเดตค่าเริ่มต้นทั่วทั้งองค์กรและกฎการแชร์ .....                                        | 33        |
| กำหนดประเภทเรคคอร์ดให้กับหน้าเรคคอร์ด Lightning ของกรณี .....                            | 33        |
| แก้ไข Lightning Record Page ของกรณีเพื่อเพิ่มรายละเอียด CI ที่กำหนดเอง .....             | 33        |
| เพิ่มการดำเนินการด่วนไปยังหน้ากรณีสำหรับสร้างข้อผิดพลาดที่ทราบและความรู้ด้านบริการ ..... | 34        |
| เพิ่มปุ่มในหน้ากรณีสำหรับสร้างข้อผิดพลาดที่ทราบและความรู้ด้านบริการ .....                | 35        |
| ปรับแต่งเลย์เอาต์ของหน้าเนื้อหา .....                                                    | 35        |
| ลบปุ่มออกจากเลย์เอาต์ของหน้าเนื้อหา .....                                                | 35        |
| เพิ่มปุ่มรายการการกำหนดค่าใหม่ในหน้ามุมมองรายการสินทรัพย์ .....                          | 35        |
| เพิ่มปุ่มรายการการกำหนดค่าใหม่ให้กับเลย์เอาต์การค้นหาสินทรัพย์ .....                     | 36        |
| <b>สร้างหมวดหมู่เหตุการณ์สำหรับ Employee Concierge .....</b>                             | <b>36</b> |
| เพิ่มรายการเลือกหมวดหมู่ .....                                                           | 36        |
| เพิ่มการดำเนินการด่วนในออบเจกต์ Contact (ผู้ติดต่อ) .....                                | 36        |
| เพิ่มประเภทข้อมูลเมตาที่กำหนดเองสำหรับประเภทเหตุการณ์ .....                              | 37        |
| <b>ตั้งค่าอีเมลสำหรับการสร้างตัวอัตโนมัติ .....</b>                                      | <b>37</b> |
| ตั้งค่าคลาส Apex แบบกำหนดเอง .....                                                       | 37        |
| สร้างบริการอีเมล .....                                                                   | 37        |
| ตั้งค่าที่อยู่อีเมล .....                                                                | 38        |
| ข้อมูลเพิ่มเติม .....                                                                    | 38        |
| <b>สร้างเวิร์กโฟลว์การเผยแพร่สำหรับข้อผิดพลาดที่ทราบและความรู้ด้านบริการ .....</b>       | <b>38</b> |
| <b>(เป็นตัวเลือก) ปรับแต่งกำหนดการสำคัญ คือ กฎการมอบหมาย และการอนุมัติ .....</b>         | <b>38</b> |
| <b>ดูแลระบบ IT Service Center .....</b>                                                  | <b>40</b> |
| <b>ดูและปรับแต่งแดชบอร์ดเจ้าหน้าที่ไอที .....</b>                                        | <b>40</b> |

|                                                                 |           |
|-----------------------------------------------------------------|-----------|
| ดูแดชบอร์ดเจ้าหน้าที่ไอที .....                                 | 40        |
| ปรับแต่งแดชบอร์ดเจ้าหน้าที่ไอที .....                           | 40        |
| <b>อัปเดตการตั้งค่าการจัดการการเปลี่ยนแปลง .....</b>            | <b>40</b> |
| การอนุญาตสำหรับผู้ใช้ .....                                     | 41        |
| ปรับแต่งปฏิทินการเปลี่ยนแปลง .....                              | 41        |
| ปรับแต่งคะแนนความเสี่ยง .....                                   | 41        |
| <b>จัดการรายการการกำหนดค่า CMDB .....</b>                       | <b>43</b> |
| การอนุญาตสำหรับผู้ใช้ .....                                     | 43        |
| ดูรายการการกำหนดค่า .....                                       | 43        |
| ดูคลาสรายการการกำหนดค่า .....                                   | 43        |
| สร้างรายการการกำหนดค่าแบบกำหนดเอง .....                         | 43        |
| <b>(เป็นตัวเลือก) แก้ไขแม่แบบกรณี .....</b>                     | <b>44</b> |
| ปรับแต่งเทมเพลตมาตรฐาน .....                                    | 44        |
| สร้างเทมเพลตกรณีแบบกำหนดเอง .....                               | 44        |
| ตั้งค่าเทมเพลตค่าเริ่มต้น .....                                 | 45        |
| <b>(เป็นตัวเลือก) กำหนดค่าการเชื่อมโยง .....</b>                | <b>45</b> |
| <b>ทำให้ IT Service Center เป็นระบบอัตโนมัติด้วยโฟลว์ .....</b> | <b>45</b> |
| โฟลว์เริ่มต้น .....                                             | 45        |
| การดำเนินการเกี่ยวกับโฟลว์ .....                                | 46        |
| สร้างโฟลว์ IT Service Center .....                              | 46        |
| ข้อมูลเพิ่มเติม .....                                           | 46        |
| <b>ดูข้อความบันทึก .....</b>                                    | <b>47</b> |
| กำหนดค่าการบันทึก .....                                         | 47        |
| ดูการดำเนินการสำหรับกรณี .....                                  | 47        |
| ดูการบันทึกเรกคอร์ดของบันทึก .....                              | 47        |
| ตัวอย่าง .....                                                  | 47        |
| <b>อ้างอิง: เลย์เอาต์ของกรณี .....</b>                          | <b>48</b> |
| เหตุการณ์ .....                                                 | 48        |
| เหตุการณ์สำคัญ .....                                            | 49        |
| เปลี่ยน .....                                                   | 50        |
| ปัญหา .....                                                     | 51        |

# เกี่ยวกับเอกสารนี้

เอกสารนี้ใช้สำหรับเวอร์ชัน 1.17.0.

หากต้องการดูคู่มือการดูแลระบบและการใช้งาน IT Service Center ทุกเวอร์ชัน โปรดดูที่ [เอกสารประกอบของ IT Service Center](#)

# ภาพรวมของ IT Service Center

ด้วย IT Service Center คุณสามารถปรับปรุงการดำเนินการสนับสนุนด้านไอทีโดยการรวมการออกตัวไอทีและงานไว้ในที่เดียว

|                                                                                       |
|---------------------------------------------------------------------------------------|
| พร้อมให้ใช้งานใน: Lightning Experience                                                |
| พร้อมให้ใช้งานใน: เวอร์ชัน <b>Enterprise (องค์กร)</b> และ <b>Unlimited (ไม่จำกัด)</b> |
| IT Service Center ให้ใช้งานเป็นแบบใบอนุญาตการใช้งานเพิ่มเติม                          |

## จัดการกรณีและดำเนินการ

เจ้าหน้าที่ฝ่ายไอทีสามารถแก้ไขปัญหาตามทีละขั้นตอนในตัวเพื่อให้การสนับสนุนได้เร็วขึ้นโดยปรับใช้การดำเนินการทั่วไปโดยไม่ต้องออกจาก IT Service Center การดำเนินการเหล่านี้รวมไปถึง:

- การตรวจสอบเหตุการณ์เกี่ยวกับประสิทธิภาพ
- การยกเลิกกระบวนการ
- การเริ่มหรือหยุดบริการของระบบ
- การรีสตาร์ทคอมพิวเตอร์
- การติดตั้ง อัปเดต หรือลบซอฟต์แวร์

ตัวอย่างเช่น หากผู้ใช้เปิดตัวการสนับสนุนที่ต้องมีการอัปเดตซอฟต์แวร์ เจ้าหน้าที่ไอทีสามารถปรับใช้การอัปเดตกับทรัพย์สินของผู้ใช้ด้วยการคลิกเพียงไม่กี่ครั้งโดยตรงจาก IT Service Center นอกจากนี้ยังสามารถสร้างการปรับใช้ที่พหุการอัปเดตซอฟต์แวร์เดียวกันนั้นไปยังทรัพย์สินอื่นๆ ซึ่งช่วยลดความเป็นไปได้ที่ผู้ใช้รายอื่นจะเปิดตัวซ้ำสำหรับปัญหาเดียวกัน

## จัดการข้อมูลสินทรัพย์แบบเรียลไทม์ใน CMDB

ใช้การรวมระบบฐานข้อมูลการจัดการการกำหนดค่า (CMDB) จาก Tanium กับ IT Service Center เพื่อจัดการและจัดเก็บรายการการกำหนดค่าตามเวลาจริงหรือองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับบริการด้าน IT รายการการกำหนดค่า (CI) เป็นองค์ประกอบที่ต้องได้รับการจัดการเพื่อให้บริการด้าน IT ด้วยการกำหนดแหล่งที่มาของความจริงศูนย์กลางสำหรับ CI เจ้าหน้าที่ IT และผู้จัดการการกำหนดค่าสามารถปรับปรุงการจัดการบริการ ลดเวลาที่ใช้ในการจัดการการเปลี่ยนแปลง และปรับปรุงการตรวจสอบ ความปลอดภัย และการปฏิบัติตามข้อกำหนด

### รายการการกำหนดค่า

รายการการกำหนดค่าเชื่อมโยงกับสินทรัพย์ ควบคุมโดย IT และใช้สำหรับบริการ IT

รายการการกำหนดค่าสามารถเป็น CI ที่ได้รับการจัดการของ Tanium หรือ CI ที่กำหนดเองของ Tanium CI ที่ได้รับการจัดการของ Tanium เป็นสินทรัพย์ที่ติดตั้ง Tanium Client ข้อมูลเกี่ยวกับ CI ที่ได้รับการจัดการของ Tanium มาจากบริการ CMDB ใน Tanium คุณสามารถสร้าง CI ที่กำหนดเองของ Tanium ใน Salesforce สำหรับ CI เพิ่มเติมที่ไม่พบใน Tanium และซิงโครไนซ์กับ CMDB เป็นประจำ

### คลาสรายการการกำหนดค่า

คลาสรายการการกำหนดค่าคือการจัดหมวดหมู่ที่กำหนดไว้ล่วงหน้าสำหรับรายการการกำหนดค่าที่มาจาก Tanium เช่น ประเภทอุปกรณ์ (แล็ปท็อป เซิร์ฟเวอร์)

## Tanium as a Service

ความสามารถในการดำเนินการกับคอมพิวเตอร์ของผู้ใช้ปลายทางสามารถทำได้โดยการเชื่อมต่อจาก IT Service Center กับ Tanium as a Service (TaaS)

แพลตฟอร์ม Tanium ให้การมองเห็นและการควบคุมปลายทางของคุณ ใน Tanium ปลายทางคือคอมพิวเตอร์หรือเซิร์ฟเวอร์ที่คุณสามารถติดตั้งและเรียกใช้บริการ Tanium Client ได้ เพื่อตอบสนองต่อคำขอมาตรฐานหรือแบบเฉพาะกิจของคุณ Tanium สามารถค้นพบและรายงานได้ภายในไม่กี่วินาทีทั้งข้อมูลเรียลไทม์แบบคงที่และแบบไดนามิกที่เกี่ยวข้องกับปลายทาง นอกเหนือจากการรับข้อมูลเกี่ยวกับปลายทางแล้วคุณยังสามารถปรับใช้การดำเนินการเพื่อจัดการและรักษาความปลอดภัยของสภาพแวดล้อมของคุณได้

การดำเนินงานใน IT Service Center ดำเนินการโดยการเรียก API ไปยัง TaaS ซึ่งรวมถึงโมดูล Tanium™ Discover, Tanium™ Deploy และ Tanium™ Performance ข้อมูลเกี่ยวกับอุปกรณ์ปลายทางของ Tanium จะจัดเก็บไว้ใน Salesforce เป็นออบเจกต์ทรัพยากร หากต้องการดูข้อมูลเกี่ยวกับปลายทางที่ได้รับการจัดการโดย Tanium ใน Salesforce คุณสามารถดูได้เป็นแบบทรัพยากร

## ภาพรวมของ Work.com

IT Service Center เป็นส่วนหนึ่งของชุดโซลูชัน Work.com และ Work.com เป็นแพลตฟอร์มประสบการณ์พนักงานที่ครบวงจรสำหรับการทำงานจากทุกที่ทั่วโลก Work.com สร้างขึ้นบนแพลตฟอร์ม Salesforce และช่วยให้พนักงานประสบความสำเร็จได้จากทุกที่ที่พวกเขาทำงาน

เมื่อคุณซื้อ IT Service Center คุณยังได้รับ Employee Workspace และ Employee Concierge อีกด้วย ผลิตภัณฑ์เหล่านี้ช่วยให้พนักงานสามารถเปิดกรณีส่งไปยังตัวแทนใน IT Service Center ได้

### เกี่ยวกับ Employee Workspace

ด้วย Employee Workspace พนักงานของคุณจะได้รับประสบการณ์ที่ครบวงจรและช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการใช้งานและการทำงานร่วมกันของพนักงาน Employee Workspace นำเสนอศูนย์กลางสำหรับเครื่องมือและทรัพยากรที่พนักงานของคุณต้องการสำหรับการทำงานจากทุกที่

ข้อมูลเพิ่มเติม

[เอกสาร Work.com: Employee Workspace](#)

### เกี่ยวกับ Employee Concierge (เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก)

Employee Concierge เป็นส่วนเสริมของ Employee Workspace ที่มีฐานความรู้ที่ค้นหาได้และระบบการออกตัว ดังนั้นพนักงานจึงสามารถค้นหาโซลูชันและได้รับการสนับสนุนเมื่อต้องการ

ข้อมูลเพิ่มเติม

[เอกสาร Work.com: Employee Concierge](#)

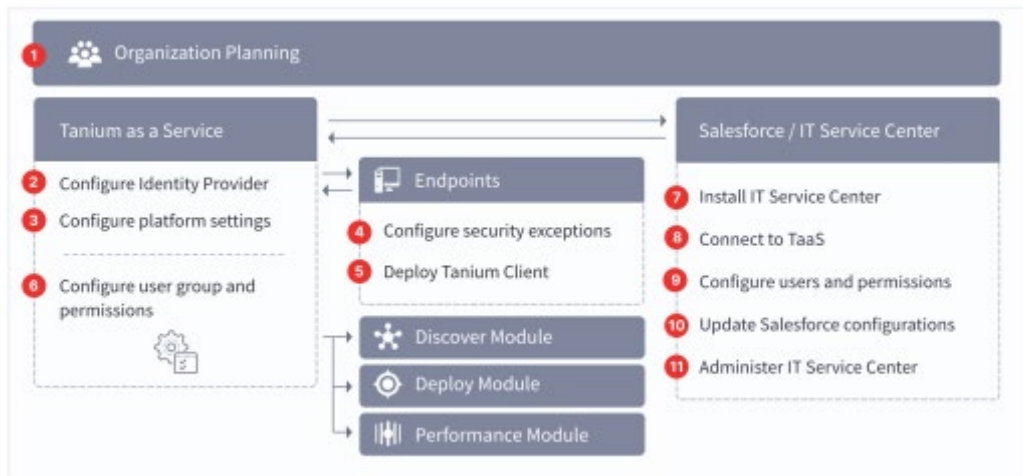
## ภาษาที่รองรับ

อินเทอร์เน็ตผู้ใช้ของ IT Service Center ได้รับการแปลเป็นภาษาต่อไปนี้:

- จีน - ตัวย่อ: zh\_CN
- จีน - ตัวเต็ม: zh\_TW
- ดัตช์: nl
- ฝรั่งเศส: fr
- เยอรมัน: de
- อิตาลี: it
- ญี่ปุ่น: ja
- เกาหลี: ko
- โปรตุเกส (บราซิล): pt\_BR
- สเปน: es

# ประสบความสำเร็จกับ IT Service Center

ปฏิบัติตามแนวทางปฏิบัติที่ดีที่สุดเหล่านี้เพื่อบรรลุคุณค่าและความสำเร็จสูงสุดกับ IT Service Center ขั้นตอนเหล่านี้สอดคล้องกับตัวชี้วัดการเปรียบเทียบที่สำคัญ: เวลาเฉลี่ยในการแก้ไข (MTTR), อัตราการปฏิบัติตาม SLA, ตัวได้รับการแก้ไขโดยอัตโนมัติ, และการดำเนินการจากตัว



## ขั้นตอน 1: การเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กร

ทำตามขั้นตอนการกำกับดูแลองค์กรหลักให้สำเร็จเพื่อเพิ่มค่า IT Service Center สูงสุด สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับงานแต่ละงาน โปรดดูที่ [คู่มือการใช้งาน IT Service Center](#)

- ☐ พัฒนาระบบการจัดการการเปลี่ยนแปลงโดยเฉพาะ
- ☐ กำหนดบทบาทและความรับผิดชอบที่ชัดเจนในแผนภูมิ RACI
- ☐ ตรวจสอบการปรับความสอดคล้ององค์กรข้ามสายงาน
- ☐ ติดตามมาตรวัดการดำเนินงาน

## ขั้นตอน 2: กำหนดค่า Tanium เป็นผู้ให้บริการข้อมูลประจำตัว

- ☐ เลือกและกำหนดค่าผู้ให้บริการข้อมูลประจำตัวที่สอดคล้องกับ SAML 2.0 สำหรับ Tanium as a Service (TaaS) ดูที่ [กำหนดค่า SAML ผู้ให้บริการข้อมูลประจำตัวสำหรับ Tanium as a Service ในหน้า 14](#)

## ขั้นตอน 3: กำหนดการตั้งค่าแพลตฟอร์ม TaaS

- กำหนดการตั้งค่าแพลตฟอร์ม ดูที่ [กำหนดการตั้งค่าแพลตฟอร์มใน TaaS ในหน้า 14](#)

## ขั้นตอน 4: กำหนดค่าข้อยกเว้นด้านความปลอดภัยของไคลเอ็นต์

- กำหนดค่าข้อยกเว้นด้านความปลอดภัยของไคลเอ็นต์ ดูที่ [กำหนดค่าข้อยกเว้นด้านความปลอดภัยของไคลเอ็นต์ ในหน้า 15](#)

## ขั้นตอน 5: ปรับใช้ Tanium Client

- ติดตั้ง Tanium Client บนคอมพิวเตอร์เครื่องใดก็ได้ที่คุณต้องการจัดการด้วย IT Service Center ดูที่ [ปรับใช้ Tanium Client ในหน้า 15](#)

## ขั้นตอน 6: กำหนดค่ากลุ่มผู้ใช้ใน Tanium

- กำหนดค่ากลุ่มผู้ใช้ใน Tanium สำหรับผู้ใช้ ITSC Agent (เจ้าหน้าที่ ITSC) ของ IT Service Center ดูที่ [กำหนดค่ากลุ่มผู้ใช้ของ IT Service Center ในหน้า 16](#)

## ขั้นตอน 7: ติดตั้ง IT Service Center

- ใช้โปรแกรมติดตั้งของ Work.com เพื่อติดตั้งและดำเนินการกำหนดค่าบางอย่างโดยอัตโนมัติสำหรับแพ็คเกจที่ได้รับการจัดการของ IT Service Center ดูที่ [ติดตั้ง IT Service Center ในหน้า 18](#) หากคุณกำลังอัปเดตจากเวอร์ชันก่อนหน้า จำเป็นต้องมีขั้นตอนเพิ่มเติมด้วยตนเองเพื่ออัปเดตเลย์เอาต์ของหน้า ดูที่ [อัปเดต IT Service Center ในหน้า 23](#)

## ขั้นตอน 8: เชื่อมต่อ IT Service Center เข้ากับ Tanium as a Service

- เชื่อมต่อ Tanium as a Service (TaaS) เพื่อดึงข้อมูลและดำเนินการในอุปกรณ์ของผู้ใช้ปลายทางด้วยองค์กร IT Service Center ของคุณ ดูที่ [เชื่อมต่อกับ Tanium as a Service ในหน้า 26](#)

## ขั้นตอน 9: กำหนดค่าผู้ใช้และการอนุญาตใน Salesforce

- จัดการการกำหนดค่าของ IT Service Center เช่น แดชบอร์ด การเปลี่ยนแปลงการตั้งค่า และรายการ CMDB ดูที่ [กำหนดการอนุญาตใน IT Service Center ในหน้า 28](#)



## ขั้นตอน 10: อัปเดตการกำหนดค่า Salesforce

- ☐ อัปเดตเลย์เอาต์ของหน้าและ Lightning Record Page เพื่อรองรับฟังก์ชันของ IT Service Center ดูที่ [อัปเดตการกำหนดค่า Salesforce ในหน้า 33](#)
- ☐ สร้างเวิร์กโฟลว์การประกาศสำหรับข้อผิดพลาดที่ทราบและความรู้ด้านบริการ ดูที่ [สร้างเวิร์กโฟลว์การเผยแพร่สำหรับข้อผิดพลาดที่ทราบและความรู้ด้านบริการ ในหน้า 38](#)

## ขั้นตอน 11: ดูและระบบ IT Service Center

- ☐ ติดตามตัวชี้วัดของ IT Service Center บนแดชบอร์ด ดูที่ [ดูและปรับแต่งแดชบอร์ดเจ้าหน้าที่ไอที ในหน้า 40](#)
- ☐ อัปเดตการตั้งค่าการจัดการการเปลี่ยนแปลง ซึ่งรวมถึงการตั้งค่าปฏิทินและการคำนวณคะแนนความเสี่ยง ดูที่ [อัปเดตการตั้งค่าการจัดการการเปลี่ยนแปลง ในหน้า 40](#)
- ☐ เพิ่มรายการการกำหนดค่า ตามค่าเริ่มต้น รายการการกำหนดค่าจะถูกนำเข้าจากบริการ CMDB ที่โฮสต์ใน TaaS แต่คุณสามารถเพิ่มรายการการกำหนดค่าอื่นๆ ที่ซึ่งระหว่าง Salesforce และ CMDB ดูที่ [จัดการรายการการกำหนดค่า CMDB ในหน้า 43](#)

# กำหนดค่า Tanium สำหรับ IT Service Center

รายละเอียดเกี่ยวกับผู้ดูแลระบบเริ่มต้นของคุณสำหรับ Tanium as a Service (TaaS) รวมอยู่ในอีเมลต้อนรับ ในการใช้ IT Service Center ให้กำหนดค่าผู้ให้บริการข้อมูลประจำตัวสำหรับอินสแตนซ์ TaaS ของคุณ กำหนดการอนุญาตสำหรับผู้ใช้ให้กับเจ้าหน้าที่ไอที และติดตั้ง Tanium Client บนคอมพิวเตอร์ที่คุณต้องการจัดการ

## ข้อกำหนดเบื้องต้น

- URL ของ TaaS และข้อมูลการเข้าสู่ระบบที่คุณได้รับเมื่อคุณซื้อ IT Service Center
- URL องค์กร Salesforce
- รายชื่อที่อยู่อีเมลของผู้ใช้ตัวแทนฝ่าย IT (จำเป็นสำหรับการรวมระบบกับ IT Service Center)

## กำหนดค่า SAML ผู้ให้บริการข้อมูลประจำตัวสำหรับ Tanium as a Service

คุณต้องตั้งค่าหนึ่งในผู้ให้บริการข้อมูลประจำตัวที่สอดคล้องกับ SAML 2.0 ด้วยอินสแตนซ์ TaaS ของคุณ:

- [General](#)
- [OneLogin](#)
- [Auth0](#)
- [Configuring Azure AD for TaaS](#)
- [Configuring Okta for TaaS](#)
- [Configuring AD FS for TaaS](#)
- [Configuring Oracle Identity Cloud Service for TaaS](#)
- [Configuring PingFederate for TaaS](#)
- [Configuring Google Cloud Identity for TaaS](#)
- [Configuring Salesforce for TaaS](#)

## ข้อมูลเพิ่มเติม

[คู่มือการปรับใช้ Tanium as a Service: เริ่มต้นใช้งาน](#)

## กำหนดการตั้งค่าแพลตฟอร์มใน TaaS

เปิดใช้งานการเชื่อมต่อจาก Tanium ไปยังอินสแตนซ์ Salesforce ของคุณ

1. จากอินสแตนซ์ TaaS (เข้าสู่ระบบในฐานะผู้ดูแลระบบ) คลิก **Administration (การดูแลระบบ) > Platform Settings (การตั้งค่าแพลตฟอร์ม)**
2. สำหรับแหล่งที่มาของการพิสูจน์ยืนยันที่เชื่อถือได้ ป้อนที่อยู่ URL ของ Salesforce ITSC องค์การของคุณ (ตัวอย่าง: <https://yoursite.lightning.force.com>) หากมีหลายสภาพแวดล้อม คุณสามารถใช้รายการ URL ที่ค้นด้วยเครื่องหมายจุลภาคได้
3. คลิก **Save (บันทึก)**

## กำหนดค่าข้อยกเว้นด้านความปลอดภัยของไคลเอ็นต์

- กำหนดค่านโยบายไฟร์วอลล์เพื่อเปิดพอร์ต **17472** และ **17486** สำหรับการรับส่งข้อมูล Tanium โดยใช้กฎแบบ TCP แทนที่จะเป็นกฎตามข้อมูลประจำตัวของแอปพลิเคชัน
- กำหนดค่าการสื่อสารแบบเปิดบนพอร์ต **17472** และ **17486** บนอุปกรณ์ปลายทางทั้งหมด เพื่อให้สามารถสื่อสารกันได้ นอกเหนือจาก TaaS
- กำหนดค่าข้อยกเว้นด้วยซอฟต์แวร์ความปลอดภัยบนอุปกรณ์ปลายทาง เช่น เครื่องมือป้องกันไวรัส เพื่อป้องกันไม่ให้เครื่องมือสแกนกระบวนการ Tanium และกระบวนการกิจกรรมของ Tanium Client

## ปรับใช้ Tanium Client

ในการเปิดใช้งานอินสแตนซ์ Tanium as a Service (TaaS) เพื่อสื่อสารกับปลายทางของคุณ ให้ติดตั้ง Tanium Client บนระบบ Windows, Mac และ Linux ที่คุณต้องการจัดการ

ขณะที่คุณสามารถทำขั้นตอนนี้ให้เสร็จสิ้นได้ภายหลังในกระบวนการกำหนดค่า หากคุณดำเนินการตามขั้นตอนการกำหนดค่าโดยไม่ได้ติดตั้ง Tanium Client ข้อผิดพลาดจะแสดงในอินสแตนซ์ TaaS และไม่มีการแสดงสินทรัพย์ใน IT Service Center

ในการเริ่มต้นติดตั้งและปรับใช้ Tanium Client โปรดดูเอกสารประกอบของ Tanium คุณสามารถใช้เครื่องมือการปรับใช้ซอฟต์แวร์ใดๆ เพื่อปรับใช้ Tanium Client รวมถึง Tanium

หากคุณมีเครื่องมือที่คุณใช้สำหรับการปรับใช้ซอฟต์แวร์อยู่แล้ว ให้ใช้เครื่องมือนั้นสำหรับการปรับใช้ Tanium Client เบื้องต้น

หลังจากติดตั้ง Tanium Client ในทรัพย์สินของคุณและรายงานไปยังอินสแตนซ์ TaaS ของคุณแล้ว คุณสามารถเริ่มดูข้อมูลทรัพย์สิน จัดการประสิทธิภาพ และปรับใช้ซอฟต์แวร์ที่อุปกรณ์ปลายทางจากภายใน IT Service Center ได้

หลังจากที่คุณได้ปรับใช้ Tanium Client สองสามรายการแล้ว คุณสามารถใช้ Tanium Discover เพื่อค้นหาอุปกรณ์ที่ไม่มีการจัดการและพิจารณาว่าอุปกรณ์ปลายทางเพิ่มเติมที่อยู่ในสภาพแวดล้อมที่จำเป็นต้องติดตั้ง Tanium Client ด้วยหรือไม่ ดูข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่

เพื่อปรับปรุงการค้นพบ ปรับใช้ Tanium Client กับจุดปลายบางจุดก่อนดำเนินการกำหนดค่า

## ข้อมูลเพิ่มเติม

[คู่มือการใช้งาน Tanium Client Management: การดาวน์โหลด Tanium Client](#)

[คู่มือการใช้งาน Tanium Discover](#)

## กำหนดค่ากลุ่มผู้ใช้ของ IT Service Center

กำหนดค่ากลุ่มผู้ใช้ใน Tanium สำหรับผู้ใช้ ITSC Agent (เจ้าหน้าที่ ITSC) ของ IT Service Center สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการสร้างกลุ่มผู้ใช้และการกำหนดผู้ใช้ โปรดดูที่เอกสารประกอบของ Tanium

คุณต้องให้สิทธิ์การเข้าถึงแก่ผู้ใช้ที่ระบุเป็นชื่อผู้ใช้ที่เป็นผู้ดูแลระบบ Tanium หลักในอีเมลต้อนรับจาก Tanium ผู้ดูแลระบบ Tanium หลักเป็นผู้ใช้เพียงคนเดียวที่สร้างขึ้นระหว่างกระบวนการจัดเตรียม คุณสามารถสร้างผู้ใช้เพิ่มเติมใน Tanium กับผู้ใช้รายนี้หรือผู้ใช้ที่ได้รับมอบสิทธิ์อื่นๆ

1. ในอินสแตนซ์ Tanium as a Service ของคุณ ให้สร้างกลุ่มผู้ใช้ ITSC Agents (เจ้าหน้าที่ ITSC)
2. กำหนดบทบาทต่อไปนี้ให้กับกลุ่มผู้ใช้:
  1. ผู้ใช้เกตเวย์ API
  2. ผู้ปฏิบัติงานของ Deploy
  3. ผู้ปฏิบัติงานของ Discover
  4. ผู้ใช้ขั้นสูงของ Interact
  5. ผู้ปฏิบัติงานของ Performance
3. กำหนดผู้ใช้ให้กับกลุ่มผู้ใช้ ITSC Agents (เจ้าหน้าที่ ITSC) ที่อยู่อีเมลของผู้ใช้ต้องเหมือนกันกับที่อยู่อีเมลของผู้ใช้ใน IT Service Center บันทึกการเปลี่ยนแปลงของคุณ

## ข้อมูลเพิ่มเติม

[คู่มือการใช้งาน Tanium Console: การจัดการกลุ่มผู้ใช้](#)

## กำหนดค่าการอนุญาตใน Tanium

คุณสามารถตั้งค่าการอนุญาตใน Tanium เพื่ออนุญาตให้เฉพาะผู้ใช้บางรายเท่านั้นที่สามารถเข้าถึงกลุ่มคอมพิวเตอร์ โมดูล และอื่นๆ ตัวอย่างเช่น หากผู้ใช้พยายามปรับใช้ซอฟต์แวร์กับคอมพิวเตอร์ที่อยู่ในกลุ่มคอมพิวเตอร์ที่พวกเขาไม่มีสิทธิ์เข้าถึง จะไม่สามารถทำงานการปรับใช้ได้

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการอนุญาต Tanium โปรดดูที่ [คู่มือการใช้งานคอนโซล Tanium: ภาพรวม RBAC](#)

## กำหนดค่าอินสแตนซ์ dev และ QA สำหรับ IT Service Center

คุณสามารถกำหนดค่าสภาพแวดล้อม Salesforce หลายแบบเพื่อใช้สำหรับการพัฒนาและการประกันคุณภาพ (QA) ที่เชื่อมต่อกับอินสแตนซ์ TaaS เดียว หากคุณตั้งค่าสภาพแวดล้อม Salesforce หลายรายการ:

- ใช้กลุ่มคอมพิวเตอร์ใน Tanium เพื่อระบุอุปกรณ์ปลายทางที่มีอยู่เฉพาะในสภาพแวดล้อมของ dev และ QA ดูข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่ [คู่มือการใช้งานคอนโซล Tanium: การจัดการกลุ่มคอมพิวเตอร์](#)
- ใช้การควบคุมการเข้าถึงตามบทบาท (RBAC) ใน Tanium เพื่อกำหนดค่าบัญชีผู้ใช้ที่สามารถดำเนินการกับอุปกรณ์ปลายทางที่คุณกำหนดให้กับสภาพแวดล้อมการพัฒนาและ QA เท่านั้น
- ใช้บัญชีผู้ดูแลระบบที่แตกต่างกันสำหรับแต่ละองค์กร Salesforce เพื่อหลีกเลี่ยงความสับสน
- ทดสอบในองค์กร Dev และ QA เพื่อยืนยันการทำงานที่คาดหวังไว้ก่อนที่จะย้ายไปยังเวอร์ชันที่ใช้งานจริง

# ติดตั้ง IT Service Center

ใช้โปรแกรมติดตั้งของ Work.com เพื่อติดตั้งและดำเนินการกำหนดค่าบางอย่างโดยอัตโนมัติสำหรับแพ็คเกจที่ได้รับการจัดการของ IT Service Center จากนั้นทำตามข้อความแจ้งเพื่อทำตามขั้นตอนการตั้งค่าหลังการติดตั้งแบบแมนนวลให้เสร็จสิ้น

## เวอร์ชันที่ต้องใช้

|                                                                                       |
|---------------------------------------------------------------------------------------|
| พร้อมให้ใช้งานใน: Lightning Experience                                                |
| พร้อมให้ใช้งานใน: เวอร์ชัน <b>Enterprise (องค์กร)</b> และ <b>Unlimited (ไม่จำกัด)</b> |
| IT Service Center ให้ใช้งานเป็นแบบใบอนุญาตการใช้งานเพิ่มเติม                          |

## การอนุญาตสำหรับผู้ใช้

| การอนุญาตสำหรับผู้ใช้ที่จำเป็น       |                     |
|--------------------------------------|---------------------|
| หากต้องการกำหนดค่าแพ็คเกจที่ติดตั้ง: | ปรับแต่งแอปพลิเคชัน |

## ก่อนที่คุณจะเริ่ม

- ก่อนที่คุณจะติดตั้ง IT Service Center ให้เข้าสู่ระบบ URL ขององค์กร Salesforce ของคุณด้วยข้อมูลประจำตัวของผู้ดูแลระบบที่ระบุไว้ในอีเมลต้อนรับของคุณ
- ต้องติดตั้งแอป Employee Workspace และ Employee Concierge สำหรับองค์กร Work.com ของคุณ ดูข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่ [วิธีใช้ Salesforce: ตั้งค่า Employee Workspace](#) และ [วิธีใช้ Salesforce: เตรียมความพร้อมและติดตั้ง Employee Concierge](#)
- กำหนดค่ารายการที่อนุญาต หากมีข้อจำกัดเกี่ยวกับที่อยู่ IP ในองค์กรหรือโปรไฟล์ของคุณ คุณอาจจำเป็นต้องแก้ไขการตั้งค่าของคุณก่อนที่จะติดตั้งแพ็คเกจนี้ ยืนยันว่าที่อยู่ IP ของโปรแกรมติดตั้งของ Salesforce ไม่อยู่ในช่วงที่จำกัด หรือเพิ่มลงในรายการอนุญาต:
  - 18.214.2.206
  - 3.89.46.237
  - 52.201.65.75
  - 52.2.53.142

คุณสามารถลบที่อยู่ IP เหล่านี้ออกจากรายการที่อนุญาตของคุณเมื่อทำการติดตั้งเสร็จสมบูรณ์

- เรียกใช้การตรวจสอบก่อนการติดตั้งเพื่อยืนยันว่าข้อกำหนดเบื้องต้นทั้งหมดได้รับการติดตั้งแล้วก่อนดำเนินการต่อ หากตรวจสอบถูกต้องแล้ว ให้ดำเนินการติดตั้งต่อ

## ติดตั้งแพ็คเกจ IT Service Center

บัญชีที่ใช้ในการปรับใช้แพ็คเกจ IT Service Center จะเป็นผู้ดูแลระบบที่แนบมากับฟิลด์ที่สร้าง/แก้ไขในอินเทอร์เฟซ Salesforce

1. ไปที่ URL นี้ในเบราว์เซอร์ของคุณ: <https://install.work.com/products/itsc>

คุณต้องมีใบอนุญาตเสริมสำหรับ IT Service Center เพื่อติดตั้งในองค์กรของคุณ

โปรแกรมติดตั้ง Salesforce ใช้สำหรับการติดตั้งและการกำหนดค่าเริ่มต้นของแพ็คเกจ IT Service Center เท่านั้น

2. คลิกไอคอน **IT Service Center**
3. คลิก **Install and Configure IT Service Center (ติดตั้งและกำหนดค่า IT Service Center)** หากคุณติดตั้ง IT Service Center แล้ว จะมีให้เลือกในการกำหนดค่า **IT Service Center**
4. คลิก **Log In to Start Pre-Install Validation (เข้าสู่ระบบเพื่อเริ่มการตรวจสอบความถูกต้องก่อนการติดตั้ง)**
5. เลือกประเภทองค์กรของคุณ ป้อนชื่อผู้ใช้และรหัสผ่าน Salesforce ของคุณ
6. คลิก **Allow (อนุญาต)** เพื่อเรียกใช้การตรวจสอบความถูกต้องก่อนการติดตั้ง
7. ในช่อง Connected to Salesforce (เชื่อมต่อกับ Salesforce แล้ว) ให้ยืนยันว่าคุณได้เข้าสู่ระบบองค์กรที่ถูกต้อง *หากการตรวจสอบความถูกต้องก่อนการติดตั้งล้มเหลว ให้ใช้ข้อความแสดงข้อผิดพลาดในโปรแกรมติดตั้งเพื่อแก้ไขปัญหาและดำเนินการตามข้อกำหนดก่อนการติดตั้งในองค์กรของคุณ. เมื่อคุณพร้อมแล้ว ให้กลับไป URL โปรแกรมติดตั้งแล้วลองอีกครั้ง*

8. ตรวจสอบรายการการปรับแต่งที่โปรแกรมติดตั้งดำเนินการในองค์กรของคุณ

อย่าลังการตั้งค่าที่แนะนำสำหรับรายการเสริม

| Steps                                                                          | Type                                                                                              |          |
|--------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|
| Enable Omni-Channel                                                            | Other                                                                                             | Required |
| Enable Entitlements for Case Milestones                                        | Other                                                                                             | Required |
| Enable Creation of List Settings                                               | Other                                                                                             | Required |
| Enable Translation Workbench                                                   | Other                                                                                             | Required |
| Add Case Status Picklist Values                                                | Other                                                                                             | Required |
| Add Case Origin Picklist Values                                                | Other                                                                                             | Required |
| Add Asset Status Picklist Values                                               | Other                                                                                             | Required |
| Install IT Service Center Managed Package                                      |  Managed Package | Required |
| Create IT Service Center Knowledge extensions                                  | Other                                                                                             | Required |
| Create IT Service Center Permission Sets and Permission Set Groups             | Other                                                                                             | Required |
| Deploy Case Layouts                                                            | Other                                                                                             | Required |
| Enable Path Assistant for Case                                                 | Other                                                                                             | Required |
| Deploy Case Management Queues and Change Approval Board (CAB) Approval Process | Other                                                                                             | Required |
| Grant access to IT Service Center Reports and Dashboards                       | Other                                                                                             | Optional |
| Run Migration Job                                                              | Other                                                                                             | Required |
| Add Case Template Type Picklist Values                                         | Other                                                                                             | Required |

- คลิก **Install (ติดตั้ง)** คลิก **Confirm (ยืนยัน)** เพื่อยอมรับเงื่อนไขการใช้งาน ในระหว่างการติดตั้ง ผู้ใช้ของคุณจะได้รับมอบหมายสิทธิ์ให้เป็นผู้ดูแลระบบแอป IT Service Center ที่จำเป็นในการกำหนดค่าและจัดการองค์กร
- คลิก View Org (ดูองค์กร) เพื่อกลับไปยังอินสแตนซ์ Salesforce ของคุณหลังจากการติดตั้งเสร็จสิ้น
- เพื่อตรวจสอบการติดตั้ง ให้มองหา **IT Service Center** ในโปรแกรมการเปิดแอป
- หากคุณเห็นค่าเตือน: ไม่มีโทเค็นการพิสูจน์ยืนยันผู้ใช้ปัจจุบัน คุณสามารถเพิกเฉยต่อค่าเตือนและแก้ไขได้เมื่อคุณกำหนดค่าการเชื่อมต่อกับ TaaS

ทำตามข้อความแจ้งในหัวข้อวิธีใช้ Salesforce เพื่อดำเนินการกำหนดค่าหลังการติดตั้งให้เสร็จสมบูรณ์

บริการติดตั้ง Salesforce มีให้บริการเป็นภาษาอังกฤษ ญี่ปุ่น ฝรั่งเศส เยอรมัน สเปน และดัตช์



# ตรวจสอบการติดตั้ง IT Service Center และการกำหนดค่าอัตโนมัติ

ดูสิ่งที่กำหนดเองในองค์กรของคุณเมื่อติดตั้งแพ็คเกจ IT Service Center หากต้องการตรวจสอบรายการการกำหนดค่าเหล่านี้ ให้ไปที่ **Setup (การตั้งค่า)** ในองค์กร Salesforce ของคุณ

| ชื่อขั้นตอนการติดตั้ง                                    | มันทำอะไรและขั้นตอนการตรวจสอบ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|----------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| เปิดใช้งาน Omni-Channel                                  | เปิดใช้งานการตั้งค่า Omni-Channel เพื่อเปิดใช้งานการกำหนดเส้นทางรายการงานให้กับเจ้าหน้าที่ตามกลุ่มทักษะของพวกเขา หากต้องการตรวจสอบว่าการตั้งค่าช่อง <b>Omni</b> เปิดใช้งานแล้วหรือไม่ ไปที่ <b>Setup (การตั้งค่า)</b>                                                                                                                                                                                                   |
| เปิดใช้งานการให้สิทธิ์สำหรับกำหนดการสำคัญของกรณี         | ช่วยให้ลูกค้าสามารถตั้งค่า SLA สำหรับกำหนดการสำคัญของกรณี เช่น ระยะเวลาในการดำเนินการตอบสนองขั้นต้นหรือแก้ไขปัญหา<br><br>หากต้องการตรวจสอบยืนยันการสร้างเหตุการณ์สำคัญ ให้ไปที่ <b>Setup (การตั้งค่า)</b> และดูที่ <b>Milestones (เหตุการณ์สำคัญ)</b>                                                                                                                                                                   |
| เปิดใช้งานการสร้างการตั้งค่ารายการ                       | Skittles เปิดการสร้างการตั้งค่ารายการในองค์กร หากต้องการตรวจสอบยืนยัน ให้ไปที่ <b>Setup (การตั้งค่า) &gt; Administration (การดูแลระบบ) &gt; Data (ข้อมูล) &gt; Schema Settings (การตั้งค่าสคีมา)</b> และยืนยันว่าจัดการรายการประเภทการตั้งค่าแบบกำหนดเองได้ถูกเปิดใช้งาน                                                                                                                                                |
| เปิดใช้งาน Workbench การแปล                              | เปิด Workbench การแปลใน Salesforce เพื่อเปิดใช้งานเนื้อหา UI ที่แปลแล้ว หากต้องการตรวจสอบยืนยัน ให้ไปที่ <b>Setup (การตั้งค่า) &gt; User Interface (หน้าจอผู้ใช้) &gt; Translation Workbench (Workbench การแปล) &gt; Translation Language Settings (การตั้งค่าภาษาการแปล)</b>                                                                                                                                           |
| เพิ่มตัวเลือกสถานะกรณี                                   | สร้างสถานะสำหรับกรณี หากต้องการตรวจสอบยืนยันให้ไปที่ออบเจกต์กรณีในโปรแกรมจัดการออบเจกต์ ดูที่ <b>ฟิลด์&amp; ความสัมพันธ์และดูที่ฟิลด์สถานะ</b><br><div>อย่าอัปเดตรายการเลือกเหล่านี้</div>                                                                                                                                                                                                                              |
| เพิ่มรายการเลือกต้นฉบับกรณี                              | Skittles เพิ่มตัวเลือกต้นฉบับสำหรับออบเจกต์กรณี หากต้องการตรวจสอบยืนยัน ให้ไปที่ออบเจกต์กรณีในโปรแกรมจัดการออบเจกต์ ดูที่ <b>ฟิลด์&amp; ความสัมพันธ์และดูที่ฟิลด์กรณีกำเนิด</b>                                                                                                                                                                                                                                         |
| เพิ่มรายการเลือกสถานะสินทรัพย์                           | Skittles เพิ่มตัวเลือกสถานะสำหรับออบเจกต์สินทรัพย์ในการตรวจสอบ ไปที่ออบเจกต์สินทรัพย์ในโปรแกรมจัดการออบเจกต์ ดูที่ <b>ฟิลด์&amp; ความสัมพันธ์และดูที่ฟิลด์สถานะ</b>                                                                                                                                                                                                                                                     |
| ติดตั้งแพ็คเกจที่ได้รับการจัดการของ IT Service Center    | ติดตั้งแพ็คเกจ IT Service Center                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| สร้างส่วนขยายความรู้ของ IT Service Center                | ปรับใช้ประเภทเรคคอร์ดความรู้ข้อผิดพลาดและการบริการที่รู้จักและปรับใช้ <b>ความรู้ของ IT Service Center</b> ชุดการอนุญาต                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| สร้างชุดการอนุญาตของ IT Service Center และกลุ่มชุดสิทธิ์ | สร้างชุดการอนุญาต จากนั้นเพิ่มในกลุ่มชุดการอนุญาตสำหรับ IT Service Center ในการใช้สิทธิ์เหล่านี้ คุณต้องกำหนดผู้ใช้ให้กับกลุ่มชุดการอนุญาตแบบแมนนวล สำหรับรายการกลุ่มชุดการอนุญาตและชุดการอนุญาต โปรดดูที่ <a href="#">กำหนดการอนุญาตใน IT Service Center ในหน้า 28</a><br><br>หากต้องการพิสูจน์ยืนยันและกลุ่มชุดการอนุญาต ให้ไปที่ <b>Setup (การตั้งค่า)</b> และดูที่ <b>ชุดการอนุญาต</b> และ <b>กลุ่มชุดการอนุญาต</b> |
| ปรับใช้เลย์เอาต์กรณี                                     | กำหนดเลย์เอาต์ขนาดกะทัดรัดของกรณีและสินทรัพย์และเลย์เอาต์เรคคอร์ดสำหรับโปรไฟล์ผู้ใช้งานมาตรฐานและผู้ดูแลระบบ                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| เปิดใช้งาน Path Assistant สำหรับกรณี                     | สร้างเส้นทางสำหรับประเภทบันทึกกรณีของการเปลี่ยนแปลง เหตุการณ์ ปัญหา และคำขอ หากต้องการตรวจสอบยืนยัน ให้เปิด <b>Path Settings (การตั้งค่าเส้นทาง)</b> ใน <b>Setup (การตั้งค่า)</b> และยืนยันว่าเรคคอร์ดของกรณีถูกสร้างขึ้นสำหรับการเปลี่ยนแปลงสถานะกรณี เหตุการณ์สถานะกรณี เหตุการณ์หลักของสถานะกรณี ปัญหาสถานะกรณี และการร้องขอสถานะกรณี                                                                                |

| ชื่อขั้นตอนการติดตั้ง                                                              | มันทำอะไรและขั้นตอนการตรวจสอบ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ปรับใช้ตัวจัดการกรณีและกระบวนการการอนุมัติของคณะกรรมการอนุมัติการเปลี่ยนแปลง (CAB) | <ul style="list-style-type: none"> <li>สร้างคิวต่อไปนี่เพื่อจัดลำดับความสำคัญ แจกจ่าย และกำหนดเรกคอร์ดให้กับทีมที่ทำงานร่วมกันสำหรับการอนุมัติการเปลี่ยนแปลง (CAB) และการจัดการกรณี คุณต้องกำหนดผู้ใช้หรือกลุ่มในแต่ละคิว: <ul style="list-style-type: none"> <li>ITSC - การจัดการกรณี - ค่าเริ่มต้น</li> <li>ITSC - การจัดการกรณี - การรายงาน</li> <li>ITSC - CAB การจัดการกรณี</li> </ul> </li> <li>สร้างกระบวนการ <b>ITSC - Change Approval (ITSC- การอนุมัติการเปลี่ยนแปลง)</b> ซึ่งกำหนดกระบวนการทางธุรกิจเกี่ยวกับการอนุมัติประเภทกรณีการเปลี่ยนแปลง</li> </ul> <p>หากต้องการตรวจสอบว่ามีการสร้างคิว ให้เปิด Queues in <b>Setup (การตั้งค่า)</b> และยืนยันว่ามีการสร้างคิว</p> |
| (เป็นตัวเลือก) ให้สิทธิ์การเข้าถึงรายงานและแดชบอร์ดของ IT Service Center           | <p>สร้างแดชบอร์ดเริ่มต้นสำหรับเจ้าหน้าที่ไอที ซึ่งมีรายงานต่อไปนี้:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ITSC - สถานะกรณีในช่วง 7 วันที่ผ่านมา</li> <li>ITSC - กรณีแยกตามสถานะและการส่งต่อ</li> <li>ITSC - กรณีที่สร้างแยกตามวัน (30 วัน)</li> <li>ITSC - ระยะเวลาเฉลี่ยในการแก้ปัญหา</li> <li>ITSC - กรณีที่เปิดอยู่แยกตามประเภท</li> <li>ITSC - แนวโน้มการแก้ไขปัญหา</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| เรียกใช้งานการย้ายข้อมูล                                                           | ย้ายการเปลี่ยนแปลงการกำหนดค่าเพื่อให้ตรงกับโมเดลข้อมูลของ IT Service Center ในปัจจุบัน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| เพิ่มค่ารายการเลือกเทมเพลตกรณี                                                     | เพิ่มตัวเลือกรายการเลือกสำหรับออบเจกต์เทมเพลตกรณี หากต้องการตรวจสอบยืนยัน ให้ไปที่ <b>Object Manager (โปรแกรมจัดการออบเจกต์) &gt; Case Template object (อ็อบเจกต์เทมเพลตกรณี) &gt; Fields &amp; Relationships (ฟิลด์และความสัมพันธ์)</b> ดูที่ฟิลด์ <b>Type (ชนิด)</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |

# อัปเดต IT Service Center

## ก่อนที่คุณจะเริ่ม

- ตรวจสอบว่าผู้ใช้ที่เป็นผู้ดูแลระบบที่คุณใช้ทำการอัปเดตได้รับการกำหนดกลุ่มชุดการอนุญาตของผู้ดูแล IT Service Center ให้พร้อมกับใบอนุญาตคุณสมบัติ **Knowledge User (ผู้ใช้ความรู้)** หรือไม่

## ติดตั้ง IT Service Center

โปรแกรมติดตั้ง Work.com ยังทำการอัปเดตอีกด้วย หากคุณได้ติดตั้ง IT Service Center ที่ในองค์กรของคุณอยู่แล้ว ขั้นตอน **Run Migration Job (รันงานย้ายข้อมูล)** จะทำการอัปเดตองค์กรที่มีอยู่ของคุณตามความจำเป็นสำหรับการอัปเดต สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการติดตั้ง โปรดดูที่ [ติดตั้ง IT Service Center ในหน้า 18](#)

## อัปเดต Tanium as a Service (TaaS)

TaaS เป็นสภาพแวดล้อมที่ได้รับการจัดการเต็มรูปแบบ ดังนั้นจึงไม่จำเป็นต้องอัปเดตด้วยตนเอง แพลตฟอร์มและผลิตภัณฑ์ Tanium Core จะได้รับการกำหนดค่าและบำรุงรักษาโดยอัตโนมัติ คุณสามารถมุ่งเน้นไปที่การใช้ Tanium เพื่อจัดการอุปกรณ์ปลายทางได้

## อัปเดตการกำหนดค่าจาก 1.6 เป็น 1.17

เมื่อคุณอัปเดต IT Service Center เลย์เอาต์ของหน้าจะไม่อัปเดตอัตโนมัติ คุณต้องตรวจสอบการเปลี่ยนแปลงการอนุญาตของผู้ใช้และกฎการตรวจสอบด้วย

สำหรับภาพหน้าจอของเลย์เอาต์ของหน้ากรณีจากเวอร์ชันนี้ โปรดดูที่ [อ้างอิง: เลย์เอาต์ของกรณี ในหน้า 48](#)

## อัปเดตเลย์เอาต์ของหน้ากรณีคำขอเหตุการณ์

แก้ไขเลย์เอาต์ของหน้ากรณีคำขอให้รวมการอัปเดตจาก IT Service Center เวอร์ชัน 1.17

- จากโปรแกรมจัดการออบเจกต์ ไปที่ **Case (กรณี) > Case Page Layouts (เลย์เอาต์ของหน้ากรณี) > ITSC - Incident Request Layout (ITSC - เลย์เอาต์คำขอเหตุการณ์)**
- ลบการดำเนินการอย่างรวดเร็วของ **New Problem (ปัญหาใหม่)**
- ลบปุ่มมาตรฐาน **Change Record Type (เปลี่ยนประเภทเรคคอร์ด)** และ **View Case Hierarchy (ดูลำดับชั้นของกรณี)**
- ในส่วน **Case Information (ข้อมูลกรณี)** ทำการอัปเดตต่อไปนี้:
  - แทนที่ฟิลด์ **Asset (สินทรัพย์)** ด้วยฟิลด์ **Primary Configuration Item (รายการการกำหนดค่าหลัก)**
  - ลบฟิลด์ **Major Incident (เหตุการณ์สำคัญ)**
- ใน **Case Detail (รายละเอียดกรณี)** เพิ่มส่วนต่อไปนี้:
  - เพิ่มส่วน **Case Prioritization (การจัดลำดับความสำคัญของกรณี)** ที่มีฟิลด์ **Impact (ผลกระทบ) Manual Priority (ลำดับความสำคัญด้วยตนเอง) Urgency (เร่งด่วน)** และ **Priority (ลำดับความสำคัญ)**
- เพิ่มรายการที่เกี่ยวข้องสำหรับบทความและเอกสารแนบ

## อัปเดตเปลี่ยนเลย์เอาต์ของหน้ากรณี

แก้ไขเลย์เอาต์ของหน้ากรณีการเปลี่ยนแปลงเพื่อรวมการอัปเดตจาก IT Service Center เวอร์ชัน 1.17

1. จากโปรแกรมจัดการออบเจกต์ ไปที่ **Case (กรณี) > Case Page Layouts (เลย์เอาต์ของหน้ากรณี) > ITSC - Change Layout (ITSC - เปลี่ยนเลย์เอาต์)**
2. ลบปุ่มมาตรฐาน **Change Record Type (เปลี่ยนประเภทเรคคอร์ด)** และ **View Case Hierarchy (ดูลำดับชั้นของกรณี)**
3. ในส่วน **Change Information (เปลี่ยนข้อมูล)** ให้ทำการอัปเดตต่อไปนี้:
  1. ทำให้ฟิลด์ **Subject (เรื่อง)** และ **Description(คำอธิบาย)** กลายเป็นข้อกำหนด
4. ใน **Case Detail (รายละเอียดกรณี)** เพิ่มส่วนต่อไปนี้:
  1. เพิ่มส่วนการจัดลำดับความสำคัญของกรณีภายใต้ส่วนการประเมินความเสี่ยงที่มีฟิลด์ผลกระทบ ลำดับความสำคัญแบบแมนนวล เร่งด่วน และ ลำดับความสำคัญ
5. เพิ่มรายการที่เกี่ยวข้องสำหรับบทความและเอกสารแนบ

## อัปเดตเลย์เอาต์ของหน้ากรณีปัญหา

แก้ไขเลย์เอาต์ของหน้ากรณีปัญหาเพื่อรวมการอัปเดตจาก IT Service Center เวอร์ชัน 1.17

1. จากโปรแกรมจัดการออบเจกต์ ไปที่ **Case (กรณี) > Case Page Layouts (เลย์เอาต์ของหน้ากรณี) > ITSC - Problem Layout (ITSC - เลย์เอาต์ปัญหา)**
2. ลบการดำเนินการอย่างรวดเร็วของ **New Problem (ปัญหาใหม่)**
3. ลบปุ่มมาตรฐาน **Change Record Type (เปลี่ยนประเภทเรคคอร์ด)** และ **View Case Hierarchy (ดูลำดับชั้นของกรณี)**
4. ในส่วน **Problem Information (ข้อมูลปัญหา)** ให้ทำการอัปเดตต่อไปนี้:
  1. แทนที่ฟิลด์ **Asset (สินทรัพย์)** ด้วยฟิลด์ **Primary Configuration Item (รายการการกำหนดค่าหลัก)**
  2. ทำให้ฟิลด์ **Subject (เรื่อง)** และ **Description(คำอธิบาย)** กลายเป็นข้อกำหนด
  3. ย้ายฟิลด์ **Category (หมวดหมู่)** ไปด้านบนฟิลด์ **Subcategory (หมวดหมู่ย่อย)**
5. ใน **Case Detail (รายละเอียดกรณี)** เพิ่มส่วนต่อไปนี้:
  1. เพิ่มส่วน **Known Error Details (รายละเอียดข้อผิดพลาดที่ทราบ)** ที่มีฟิลด์ **Known Error (ข้อผิดพลาดที่ทราบ)**
  2. เพิ่มส่วน **Case Prioritization (การจัดลำดับความสำคัญของกรณี)** ที่มีฟิลด์ **Impact (ผลกระทบ) Manual Priority (ลำดับความสำคัญด้วยตนเอง) Urgency (เร่งด่วน)** และ **Priority (ลำดับความสำคัญ)**
6. เพิ่มรายการที่เกี่ยวข้องสำหรับบทความและเอกสารแนบ

## ปิดใช้งาน Status\_Closed กฎการตรวจสอบ

**Status\_Closed** กฎการตรวจสอบจะไม่ถูกใช้อีกต่อไป และหากกฎนั้นทำงานอยู่ จะป้องกันไม่ให้กรณีที่เกี่ยวข้องถูกปิดโดยอัตโนมัติ

1. จากโปรแกรมจัดการออบเจกต์ ไปที่ **Case (กรณี) > Validation Rules (กฎการตรวจสอบ)**
2. แก้ไขกฎการตรวจสอบ **Status\_Closed** เพื่อลบการตั้งค่า **Active (การใช้งาน)**

## อัปเดตเปลี่ยนสถานะกรณี

หากคุณมีกรณีการเปลี่ยนแปลงใดๆ ที่อยู่ในสถานะ **Denied (ถูกปฏิเสธ)** ให้อัปเดตกรณีใส่เข้าไปในสถานะ **Rejected (ถูกปฏิเสธ)** เปลี่ยนชื่อของสถานะในเวอร์ชันนี้

## ตรวจสอบและกำหนดการอนุญาตของผู้ใช้

IT Service Center 2.17 แนะนำคลิกเฉพาะของผู้จัดการการเปลี่ยนแปลงและผู้จัดการ CMDB ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการอนุญาตของ IT Service Center สามารถดูได้ที่ [กำหนดการอนุญาตใน IT Service Center ในหน้า 28](#)

# เชื่อมต่อกับ Tanium as a Service

เชื่อมต่อกับ Tanium as a Service (TaaS) เพื่อดึงข้อมูลและดำเนินการในอุปกรณ์ของผู้ใช้ปลายทางด้วยองค์กร IT Service Center ของคุณ

## เพิ่ม TaaS เป็นไซต์ระยะไกล

ไซต์ระยะไกลคือรายชื่อที่อยู่เว็บที่องค์กรสามารถเรียกใช้จาก salesforce.com

1. จากการตั้งค่า ให้ป้อน **remote (ระยะไกล)** ในกล่องค้นหา จากนั้นเลือก **Remote Site Settings (การตั้งค่าไซต์ระยะไกล)**
2. คลิก **New Remote Site (ไซต์ระยะไกลใหม่)**
3. สำหรับ URL ของไซต์ระยะไกล ให้ป้อน URL หลักของอินสแตนซ์ TaaS ของคุณ (ตัวอย่าง: <https://dev.cloud.tanium.com>) คลิก **Save (บันทึก)**
4. เพิ่มไซต์งานระยะไกลอื่นด้วย API URL ของอินสแตนซ์ TaaS ของคุณ (ตัวอย่าง: <https://dev-api.cloud.tanium.com>) คลิก **Save (บันทึก)**

## เชื่อมต่อกับ TaaS จาก Salesforce

เชื่อมต่อ Salesforce กับอินสแตนซ์ TaaS ของคุณ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ไอทีสามารถดำเนินการได้โดยตรงที่ปลายทาง

1. จาก **App Launcher (โปรแกรมเปิดแอป)** คลิกแอป **IT Service Center**
2. ในเมนู **IT Service Center** คลิก **Settings (การตั้งค่า)**
3. ในหน้า **Tanium Configuration (การกำหนดค่า Tanium)** ให้ป้อน **Tanium URL (URL ของ Tanium)** ซึ่งเป็น URL ของอินสแตนซ์ Tanium as a Service ที่จัดเตรียมไว้ให้ คุณไม่จำเป็นต้องปรับแต่ง URL ของ API คลิก **Save (บันทึก)**

## พิสูจน์ตัวตนของผู้ใช้บริการ

ผู้ใช้บริการเรียกใช้กระบวนการเบื้องหลัง รหัสผู้ใช้ TaaS และรหัสผ่านนี้จะให้เมื่อคุณซื้อ IT Service Center หลังจากที่คุณพิสูจน์ตัวตนผู้ใช้บริการ การพิสูจน์ตัวตนจะต่ออายุโดยอัตโนมัติ

1. จากเมนู IT Service Center ไปที่ **Settings (การตั้งค่า)**
2. คลิก **Initiate Service User Auth Flow (เริ่มขั้นตอนการพิสูจน์ตัวตนผู้ใช้บริการ)**
3. ในหน้าที่ป๊อปอัปขึ้นมา ให้คลิก **Authorize (อนุญาต)**
4. วันหมดอายุได้ **Service User Authorization (การพิสูจน์ตัวตนผู้ใช้บริการ)** จะได้รับการอัปเดต

## พิสูจน์ตัวตนของผู้ใช้ปัจจุบัน

ผู้ใช้ IT Service Center แต่ละรายต้องพิสูจน์ยืนยัน ID ผู้ใช้ของตนกับ TaaS เพื่อให้ได้รับอนุญาตให้ดูและดำเนินการกับทรัพย์สินใน IT Service Center

หากคุณไม่ได้เข้าสู่ระบบเป็นเวลา 30 วันขึ้นไป คุณต้องทำขั้นตอนเหล่านี้ใหม่

1. จากเมนู IT Service Center ไปที่ **Settings (การตั้งค่า)**
2. คลิก **Initiate Current User Auth Flow (เริ่มขั้นตอนการพิสูจน์ตัวตนผู้ใช้ปัจจุบัน)**
3. ในหน้าต่างป๊อปอัปขึ้นมา ให้คลิก **Authorize (พิสูจน์ตัวตน)**
4. วันหมดอายุได้ **Current User Authorization (การพิสูจน์ตัวตนผู้ใช้ปัจจุบัน)** จะได้รับการอัปเดต

## กำหนดค่าการซิงโครไนซ์ข้อมูล Tanium

ตารางงาน Tanium จะกำหนดความถี่ในการซิงโครไนซ์ข้อมูลจาก Tanium คิวรีใดเรกทอรีที่ใช้จะอัปเดตรายละเอียดเจ้าของหลักของสินทรัพย์

หากต้องการกำหนดค่าตารางงานและ คิวรี AD จากเมนู IT Service Center ไปที่ **Settings (การตั้งค่า)** จากนั้นคลิก **Tanium** คุณสามารถเปลี่ยนความถี่สำหรับแต่ละงานได้ ความถี่ต่ำสุดคือทุกๆ 24 ชั่วโมง

### รีเฟรชข้อมูลสินทรัพย์

อัปเดตฟิลด์สำหรับออบเจกต์สินทรัพย์จากข้อมูลล่าสุดที่มีใน Tanium

### อัปเดตสินทรัพย์ที่ถูกใช้งาน

อัปเดตฟิลด์สำหรับสินทรัพย์ที่กำลังออนไลน์

### ซิงโครไนซ์สถานะการดำเนินการของ Tanium

อัปเดตสถานะการดำเนินการของ Tanium ที่ดำเนินการกับสินทรัพย์ เช่น การปรับใช้ซอฟต์แวร์หรือการยกเลิกกระบวนการ

### รีเฟรชบริการและโทเค็นผู้ใช้ปัจจุบัน

อัปเดตโทเค็นที่ใช้สำหรับการพิสูจน์ยืนยันผู้ใช้ปัจจุบันและผู้ใช้บริการ

### ความเป็นเจ้าของหลัก (คิวรีใดเรกทอรีที่ใช้)

อัปเดตรายละเอียดเจ้าของหลักสำหรับออบเจกต์สินทรัพย์ ปิดใช้งานโดยค่าเริ่มต้น

## กำหนดค่าการซิงโครไนซ์ข้อมูล CMDB

กำหนดค่างานที่ซิงโครไนซ์ข้อมูล CMDB จาก Tanium งานการค้นพบซิงโครไนซ์ข้อมูล CMDB ภายใน Tanium as a Service งานรีเฟรชข้อมูล CMDB เข้าสู่ IT Service Center เป็นออบเจกต์ Salesforce

1. จากเมนู IT Service Center ไปที่ **Settings (การตั้งค่า)** คลิก **CMDB**
2. เริ่มต้นกระบวนการค้นพบ Tanium ภายใน คลิก **Begin Discovery (เริ่มต้นการค้นพบ)**
3. โดยค่าเริ่มต้น ข้อมูล CMDB จาก Tanium จะถูกรีเฟรชเข้าสู่ IT Service Center ทุกๆ 12 ชั่วโมง งานนี้นำเข้าข้อมูล CMDB จาก Tanium และลบข้อมูลที่ล้าสมัยออกจากออบเจกต์ Salesforce หากต้องการเรียกใช้ทันทีคลิก **Run Now (รันตอนนี้)**

# กำหนดค่า Salesforce สำหรับ IT Service Center

ตั้งค่าการเชื่อมต่อกับ Tanium as a Service กำหนดค่าผู้ใช้ และตั้งค่าอีเมล

## กำหนดการอนุญาตใน IT Service Center

การอนุญาตจะควบคุมสิ่งที่ผู้ใช้เห็นและทำ การอนุญาตของสถานที่ทำงานจะถูกสร้างขึ้นโดยอัตโนมัติเมื่อคุณติดตั้งแพ็คเกจ IT Service Center แต่คุณต้องกำหนดการอนุญาตที่เหมาะสมให้กับผู้ใช้ด้วยตนเอง

### เข้าใจเกี่ยวกับบุคคลที่ทำงานกับ IT Service Center

แพ็คเกจ IT Service Center ประกอบด้วยชุดการอนุญาตสำหรับบุคคลที่เราแนะนำสำหรับองค์กร Work.com

#### ผู้ดูแลระบบ IT Service Center

ผู้ดูแลระบบ IT Service Center จัดการการตั้งค่า IT Service Center รวมถึงการเชื่อมต่อกับ Tanium as a Service (TaaS)

#### เจ้าหน้าที่ไอที

เจ้าหน้าที่ IT จัดการกรณีต่างๆ ดูสินทรัพย์และ CI ที่กำหนดเองของ Tanium ควบคุมเหตุการณ์ด้านประสิทธิภาพ และปรับใช้ซอฟต์แวร์

#### ผู้จัดการการเปลี่ยนแปลง

ผู้จัดการการเปลี่ยนแปลงจะควบคุมการเปลี่ยนแปลงปฏิทินและการตั้งค่าความเสี่ยง สร้างกฎการจัดการการเปลี่ยนแปลง และเพิ่มกิจกรรมในปฏิทินการเปลี่ยนแปลง

#### ผู้ดูแลระบบ CMDB

ผู้ดูแลระบบ CMDB ควบคุมการดำเนินการ CMDB แก้ไขการตั้งค่า CMDB เรียกใช้งานนำเข้าข้อมูล และสร้าง CI ที่กำหนดเองของ Tanium

#### โปรแกรมจัดการ CMDB

โปรแกรมจัดการ CMDB สร้าง CI ที่กำหนดเองของ Tanium

#### พนักงาน

พนักงานสร้างกรณีที่ได้รับการแก้ไขโดยเจ้าหน้าที่ไอที

### เพิ่มผู้ใช้ IT Service Center

โดยค่าเริ่มต้น คุณมีผู้ใช้ที่เป็นผู้ดูแลระบบเพียงคนเดียวสำหรับทั้งองค์กร Salesforce และ Tanium as a Service หากต้องการเพิ่มผู้ใช้ คุณต้องสร้างผู้ใช้ทั้งใน Salesforce และ Tanium

**User ID (รหัสผู้ใช้) ใน Tanium ต้องตรงกับฟิลด์ Email (อีเมล) สำหรับผู้ใช้ใน Salesforce**  
หากต้องการสร้างผู้ใช้ใน Tanium โปรดดูที่ [กำหนดค่า Tanium สำหรับ IT Service Center ในหน้า 14](#)



## อัปเดตโปรไฟล์ค่าเริ่มต้น

เพื่อป้องกันปัญหาเกี่ยวกับการซิงโครไนซ์รายการ CI ที่มี CMDB ให้ลบการเข้าถึงออบเจกต์สิทธิ์พยางค์ออกจากโปรไฟล์ที่คุณใช้สำหรับ IT Service Center เลือกโปรไฟล์ที่จะแก้ไข จากนั้นกำหนดโปรไฟล์ที่อัปเดตให้กับผู้ใช้ IT Service Center ของคุณ:

- หากคุณกำลังใช้ Employee Concierge ให้ใช้โปรไฟล์เอเยนต์ IT ซึ่งไม่มีสิทธิ์แก้ไขออบเจกต์สิทธิ์พยางค์
- แก้ไขโปรไฟล์ค่าเริ่มต้นและลบการเข้าถึงออบเจกต์สิทธิ์พยางค์
- หากคุณต้องการคงโปรไฟล์ค่าเริ่มต้นไว้ คุณสามารถโคลนโปรไฟล์ค่าเริ่มต้นและลบการเข้าถึงออบเจกต์สิทธิ์พยางค์ได้

ใช้กลุ่มชุดการอนุญาตของ IT Service Center เพื่ออนุญาตให้เข้าถึงประเภทเรกคอร์ดสิทธิ์พยางค์ของ IT Service Center หากต้องการเข้าถึงประเภทเรกคอร์ดสิทธิ์พยางค์แบบกำหนดเองอื่นๆ ให้ใช้ชุดการอนุญาตแบบกำหนดเองเพื่ออนุญาตให้เข้าถึงประเภทเรกคอร์ดแบบกำหนดเอง

## อัปเดตชุดการอนุญาต

หากคุณมี Employee Concierge ขอแนะนำให้แก้ไขการกำหนดค่าผู้ใช้แอป **IT Service Center** ตั้งค่าการอนุญาตให้ลบ IT จากประเภทเรกคอร์ดที่เลือก เพื่อให้แน่ใจว่าผู้ใช้สร้างประเภทเรกคอร์ดที่เหมาะสมสำหรับ IT Service Center

## สร้างและกำหนดการอนุญาตสำหรับผู้ใช้ใน Salesforce

สร้างผู้ใช้ใน Salesforce ใช้ค่าในฟิลด์ **Email (อีเมล)** สำหรับชื่อผู้ใช้ที่คุณสร้างใน Tanium as a Service

ตารางต่อไปนี้จะแสดงชุดการอนุญาต กลุ่มชุดการอนุญาต ใบอนุญาต และโปรไฟล์ที่จะกำหนดให้กับผู้ใช้ หากคุณใช้กลุ่มชุดการอนุญาตเพื่อกำหนดการอนุญาต อย่างน้อยชุดการอนุญาตมาใช้งานด้วย

| บุคคล                            | ใบอนุญาต<br>ผู้ใช้ | ใบอนุญาตการ<br>ใช้งาน<br>คุณลักษณะ                                                               | โปรไฟล์       | ใบอนุญาตชุดการ<br>อนุญาต                                                                                      | ชุดการอนุญาต                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | กลุ่มชุดการอนุญาต                                                                                                                  |
|----------------------------------|--------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| แอดมิน IT<br>Service Center      | Salesforce         | <ul style="list-style-type: none"> <li>ผู้ใช้ Service Cloud</li> <li>ผู้ใช้ Knowledge</li> </ul> | ประเภทใดก็ได้ | <ul style="list-style-type: none"> <li>Employee Workspace และ Concierge</li> <li>ประสบการณ์พนักงาน</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>เปลี่ยนการเข้าถึงพื้นฐานของปฏิทิน</li> <li>เปลี่ยนการเข้าถึงของผู้ดูแลระบบปฏิทิน</li> <li>เปลี่ยนการเข้าถึงการเขียนปฏิทิน</li> <li>ผู้ดูแลระบบแอป IT Service Center</li> <li>ผู้ใช้แอป IT Service Center</li> <li>ความรู้ของ IT Service Center</li> <li>การเข้าถึงฟิลด์มาตรฐานของ IT Service Center</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>แอดมิน IT Service Center</li> <li>ผู้ใช้ Service Cloud</li> <li>ผู้ใช้ Knowledge</li> </ul> |
| ผู้ดูแลระบบ IT<br>Service Center | Salesforce         | <ul style="list-style-type: none"> <li>ผู้ใช้ Service Cloud</li> <li>ผู้ใช้ Knowledge</li> </ul> | ประเภทใดก็ได้ | <ul style="list-style-type: none"> <li>Employee Workspace และ Concierge</li> <li>ประสบการณ์พนักงาน</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>เปลี่ยนการเข้าถึงพื้นฐานของปฏิทิน</li> <li>ผู้ใช้แอป IT Service Center</li> <li>การเข้าถึงฟิลด์มาตรฐานของ IT Service Center</li> <li>ความรู้ของ IT Service Center</li> </ul>                                                                                                                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>ผู้ใช้ IT Service Center</li> </ul>                                                         |
| ผู้จัดการการ<br>เปลี่ยนแปลง      | Salesforce         | <ul style="list-style-type: none"> <li>ผู้ใช้ Service Cloud</li> <li>ผู้ใช้ Knowledge</li> </ul> | ประเภทใดก็ได้ | <ul style="list-style-type: none"> <li>Employee Workspace และ Concierge</li> <li>ประสบการณ์พนักงาน</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>เปลี่ยนการเข้าถึงพื้นฐานของปฏิทิน</li> <li>เปลี่ยนการเข้าถึงของผู้ดูแลระบบปฏิทิน</li> <li>เปลี่ยนการเข้าถึงการเขียนปฏิทิน</li> <li>ผู้ดูแลระบบแอป IT Service Center</li> <li>ผู้ใช้แอป IT Service Center</li> <li>ความรู้ของ IT Service Center</li> <li>การเข้าถึงฟิลด์มาตรฐานของ IT Service Center</li> </ul> |                                                                                                                                    |

| บุคคล                  | ใบอนุญาต<br>ผู้ใช้      | ใบอนุญาตการ<br>ใช้งาน<br>คุณลักษณะ                                                               | โปรไฟล์                           | ใบอนุญาตชุดการ<br>อนุญาต                                                                                                                           | ชุดการอนุญาต                                                                                                                                                                                                      | กลุ่มชุดการอนุญาต                                                                                                          |
|------------------------|-------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ผู้ดูแล<br>ระบบ CMDB   | Salesforce              | <ul style="list-style-type: none"> <li>ผู้ใช้ Service Cloud</li> <li>ผู้ใช้ Knowledge</li> </ul> | ประเภทใดก็ได้                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>Employee Workspace และ Concierge</li> <li>ประสบการณ์พนักงาน</li> </ul>                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>ผู้ดูแลระบบแอป IT Service Center</li> <li>ผู้ใช้แอป IT Service Center</li> <li>การเข้าถึงฟิลดมาตรฐานของ IT Service Center</li> <li>ความรู้ของ IT Service Center</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>แอดมิน IT Service Center</li> <li>ผู้จัดการการกำหนดค่า IT Service Center</li> </ul> |
| โปรแกรม<br>จัดการ CMDB | Salesforce              | <ul style="list-style-type: none"> <li>ผู้ใช้ Service Cloud</li> <li>ผู้ใช้ Knowledge</li> </ul> | ประเภทใดก็ได้                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>Employee Workspace และ Concierge</li> <li>ประสบการณ์พนักงาน</li> </ul>                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>ผู้ใช้แอป ITSC</li> <li>ความรู้เกี่ยวกับ ITSC</li> <li>การเข้าถึงฟิลดมาตรฐานของ IT Service Center</li> </ul>                                                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>ผู้ใช้ IT Service Center</li> <li>ผู้จัดการการกำหนดค่า IT Service Center</li> </ul> |
| พนักงาน                | แพลตฟอร์ม<br>Salesforce |                                                                                                  | ผู้ใช้<br>แพลตฟอร์ม<br>Salesforce | <ul style="list-style-type: none"> <li>ชุมชนบริษัทสำหรับ Force.com</li> <li>Employee Workspace และ Concierge</li> <li>ประสบการณ์พนักงาน</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>ผู้ใช้แอป IT Service Center</li> <li>การเข้าถึงฟิลดมาตรฐานของ IT Service Center</li> </ul>                                                                                 |                                                                                                                            |

## ชุดการอนุญาตของ IT Service Center

หากคุณทำตามขั้นตอนการตั้งค่าที่แนะนำสำหรับ IT Service Center ให้ตรวจสอบว่าคุณมีชุดการอนุญาตเหล่านี้ในองค์กรของคุณ

| ชื่อชุดการอนุญาต                       | คำอธิบาย                                                                                                           |
|----------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| เปลี่ยนการเข้าถึงของผู้ดูแลระบบปฏิทิน  | แก้ไขการตั้งค่าการจัดการการเปลี่ยนแปลง (ปฏิทินและความเสี่ยง) สร้างและแก้ไขกฎการจัดการการเปลี่ยนแปลง                |
| เปลี่ยนการเข้าถึงพื้นฐานของปฏิทิน      | สิทธิ์การอ่านเพื่อเปลี่ยนปฏิทิน                                                                                    |
| เปลี่ยนการเข้าถึงการเขียนปฏิทิน        | สิทธิ์เขียนเพื่อเปลี่ยนปฏิทิน                                                                                      |
| ผู้ดูแลระบบแอป IT Service Center       | สิทธิ์เข้าถึงเพื่อแก้ไขโดยสมบูรณ์ภายใน IT Service Center รวมถึงการตั้งค่าบริการ รวมอยู่ในแพ็คเกจ IT Service Center |
| ผู้ใช้แอป IT Service Center            | จัดการกรณีต่างๆ ใน IT Service Center สร้างหรือแก้ไขเนื้อหาไม่ได้                                                   |
| ผู้จัดการการกำหนดค่า IT Service Center | แก้ไข การตั้งค่า CMDB รันงาน CMDB และสร้าง CI ที่กำหนดเองของ Tanium                                                |

| ชื่อชุดการอนุญาต                           | คำอธิบาย                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|--------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ความรู้เกี่ยวกับ IT Service Center         | เข้าถึงไฟล์สำหรับบทความความรู้ใน IT Service Center<br><br>สำหรับพฤติกรรมที่คาดหวัง คุณต้องเพิ่มการอนุญาตการจัดการบทความให้กับชุดการอนุญาตความรู้ของ IT Service Center จากชุดการอนุญาตไปที่แถบ App Permissions (การอนุญาตของแอป) ในส่วน Knowledge Management (การจัดการความรู้) เลือกการอนุญาต Manage Articles (จัดการบทความ) |
| การเข้าถึงไฟล์มาตรฐานของ IT Service Center | เข้าถึงไฟล์สำหรับออนเจกต์มาตรฐาน                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

เมื่อคุณทำตามขั้นตอนการติดตั้งและการกำหนดค่าที่แนะนำ ชุดการอนุญาตเหล่านี้จะถูกจัดเป็นกลุ่มชุดการอนุญาตโดยอัตโนมัติ กำหนดกลุ่มชุดการอนุญาตให้กับผู้ใช้เพื่ออนุญาตการเข้าถึงในระดับที่จำเป็น

เมื่อการติดตั้ง IT Service Center เสร็จสมบูรณ์ สิทธิ์ผู้ดูแลระบบแอป IT Service Center จะถูกกำหนดให้กับผู้ใช้ที่เป็นผู้ดูแลระบบคนแรก

การอัปเดตการอนุญาตให้กับแพ็คเกจ IT Service Center จะถูกพบไปยังชุดการอนุญาตที่แนะนำของ Tanium การปรับแต่งใดๆ ที่ทำกับชุดการอนุญาตที่แนะนำของเราจะถูกลบเมื่อมีการอัปเดตแพ็คเกจ

## กลุ่มชุดการอนุญาตของ IT Service Center

คุณสามารถใช้กลุ่มชุดการอนุญาตที่รวมไว้ต่อไปนี้เพื่อให้ผู้ใช้เข้าถึงได้

### ผู้ใช้ IT SERVICE CENTER

รวมถึงชุดการอนุญาตต่อไปนี้:

- เปลี่ยนการเข้าถึงพื้นฐานของปฏิทิน
- ผู้ใช้แอป IT Service Center
- ความรู้ของ IT Service Center
- การเข้าถึงไฟล์มาตรฐานของ IT Service Center

### แอดมิน IT SERVICE CENTER

รวมถึงชุดการอนุญาตต่อไปนี้:

- เปลี่ยนการเข้าถึงพื้นฐานของปฏิทิน
- เปลี่ยนการเข้าถึงของผู้ดูแลระบบปฏิทิน
- เปลี่ยนการเข้าถึงการเขียนปฏิทิน
- ผู้ดูแลระบบแอป IT Service Center
- ผู้ใช้แอป IT Service Center
- ผู้จัดการการกำหนดค่า IT Service Center
- ความรู้ของ IT Service Center
- การเข้าถึงไฟล์มาตรฐานของ IT Service Center

## ผู้จัดการการกำหนดค่า IT SERVICE CENTER

รวมถึงชุดการอนุญาตต่อไปนี้:

- ผู้จัดการการกำหนดค่า IT Service Center (กำหนดค่าโดยสร้างและอ่านการเข้าถึงสิทธิ์เท่านั้น)

## อัปเดตการกำหนดค่า Salesforce

กำหนดประเภทเรคคอร์ดให้กับหน้าเรคคอร์ด Lightning ของกรณี

แก้ไขเลย์เอาต์ของหน้ากรณีเพื่อกำหนดประเภทเรคคอร์ดของ IT Service Center สำหรับการเปลี่ยนแปลงและปัญหา

1. จากการตั้งค่า คลิก **Object Manager (ตัวจัดการออบเจกต์)**
2. คลิก **Case (กรณี)** และ **Lightning Record Pages (หน้าเรคคอร์ดของ Lightning)** คุณต้องแก้ไขหน้าเหล่านี้แต่ละหน้า:  
หากต้องการอัปเดตหน้าเรคคอร์ดการเปลี่ยนแปลง ให้คลิก: **ITSC - Change Record Page (หน้าเรคคอร์ดการเปลี่ยนแปลง)**  
หากต้องการอัปเดตหน้าเรคคอร์ดปัญหา ให้คลิก: **ITSC - Problem Record Page (หน้าเรคคอร์ดปัญหา)**  
หากต้องการอัปเดตหน้าเรคคอร์ดเหตุการณ์ ให้คลิก: **ITSC - หน้าเรคคอร์ดคำขอเหตุการณ์**  
หากต้องการอัปเดตหน้าเรคคอร์ดเหตุการณ์สำคัญ ให้คลิก: **ITSC - หน้าเหตุการณ์สำคัญ**
3. หลังจาก Lightning App Builder สำหรับหน้านั้นโหลดขึ้นมา ให้คลิก **Activation...** (การเปิดใช้งาน...)
4. คลิกแถบ **App, Record Type, and Profile (แอป ประเภทเรคคอร์ด และโปรไฟล์)** แล้ว **Assign to Apps, Record Types, and Profiles (กำหนดให้กับแอป ประเภทเรคคอร์ด และโปรไฟล์)**
5. เลือก **IT Service Center** แล้ว **Next (ถัดไป)**
6. เลือกฟอร์มแพลตฟอร์มสำหรับแอป (โทรศัพท์ เดสก์ท็อป หรือทั้งสองอย่าง)
7. ในหน้า **Selected Record Types (ประเภทเรคคอร์ดที่เลือก)** เลือกประเภทเรคคอร์ดที่ตรงกัน  
หากคุณกำลังแก้ไข **ITSC - Change Record Page (หน้าเรคคอร์ดการเปลี่ยนแปลง)** เลือก **Change (เปลี่ยน)**  
หากคุณกำลังแก้ไข **ITSC - Problem Record Page (หน้าเรคคอร์ดปัญหา)** เลือก **Problem (ปัญหา)**  
หากคุณกำลังแก้ไข **ITSC - หน้าเรคคอร์ดคำขอเหตุการณ์** ให้เลือก **Incident (เหตุการณ์)**  
หากคุณกำลังแก้ไข **ITSC - หน้าเหตุการณ์สำคัญ** ให้เลือก **Major Incident (เหตุการณ์สำคัญ)**
8. ในหน้า **Selected Profiles (โปรไฟล์ที่เลือก)** เลือก **Standard User (ผู้ใช้งานมาตรฐาน)** และ **System Administrator (ผู้ดูแลระบบ)**
9. บันทึกการเปลี่ยนแปลงของคุณ

แก้ไข Lightning Record Page ของกรณีเพื่อเพิ่มรายละเอียด CI ที่กำหนดเอง

โดยค่าเริ่มต้น องค์ประกอบเว็บ Lightning รายละเอียด CI หลักได้แสดงชื่อ **CI หลัก** และข้อมูลการติดต่อ **CI หลัก** สำหรับรายการการกำหนดค่าแบบกำหนดเอง คุณสามารถโคลน Lightning Record Page สำหรับกรณีและปัญหาแต่ละประเภทเพื่อแสดงรายละเอียดสิทธิ์สำหรับ CI ที่กำหนดเอง

หากคุณโคลนหน้าเรคคอร์ด การอัปเดตของ IT Service Center ในอนาคตจะไม่ส่งผลกระทบต่อหน้าที่ถูกโคลนเหล่านี้ หลังจากอัปเดต คุณต้องคัดลอกการอัปเดตใดๆ ไปยังหน้าเรคคอร์ดการโคลนหรือโคลนซ้ำจากหน้าเรคคอร์ดเดิม

1. ในโปรแกรมจัดการออบเจกต์ เปิดออบเจกต์กรณี และโคลน Lightning Record Page ทำซ้ำขั้นตอนเหล่านี้สำหรับหน้าเรคคอร์ด ITSC ทั้งหมด:
  1. ITSC - หน้าเรคคอร์ดการแปลงเปลี่ยน
  2. ITSC - หน้าเรคคอร์ดคำขอเหตุการณ์
  3. ITSC - หน้า เหตุการณ์สำคัญ
  4. ITSC - หน้าเรคคอร์ดปัญหา
2. ในส่วนที่ขยายได้ของรายละเอียด CI หลัก เพิ่มองค์ประกอบ **Related Record (เรคคอร์ดที่เกี่ยวข้อง)**
3. สำหรับฟิลด์ที่คุณเพิ่มเรคคอร์ดที่เกี่ยวข้อง แก้ไข **Lookup Field (ค้นหาฟิลด์)** กำหนด **First Lookup (ค้นหาครั้งแรก)** เป็น **Primary Configuration Item (รายการการกำหนดค่าหลัก)** และ **Second Lookup (การค้นหาครั้งที่สอง)** เป็น **Use This Asset (ใช้สินทรัพย์นี้)**
4. ตั้งค่าตัวกรองการมองเห็นขององค์ประกอบสำหรับองค์ประกอบเรคคอร์ดที่เกี่ยวข้องเป็น:
  - a. ฟิลด์: **Record (เรคคอร์ด) > Primary Configuration Item (รายการการกำหนดค่าหลัก) > Asset Name (ชื่อสินทรัพย์)**  
โอเปอเรเตอร์: ไม่เท่ากับ  
ค่า: null (เว้นว่างไว้)
  - b. ฟิลด์: **Record (เรคคอร์ด) > Primary Configuration Item (รายการการกำหนดค่าหลัก) > Asset Record Type (ประเภทเรคคอร์ดสินทรัพย์) > Record Type Name (ชื่อประเภทเรคคอร์ด)** (ยืนยันว่าชื่อ API เท่ากับ DeveloperName)  
โอเปอเรเตอร์: ไม่เท่ากับ  
ค่า: TaniumManagedCI
5. ลบองค์ประกอบของเว็บ Lightning ของรายละเอียด CI หลัก บันทึกการเปลี่ยนแปลงของคุณและทำซ้ำขั้นตอนเหล่านี้สำหรับประเภทกรณีอื่นๆ

## เพิ่มการดำเนินการด่วนไปยังหน้ากรณีสำหรับสร้างข้อผิดพลาดที่ทราบและความรู้ด้านบริการ

ใช้ขั้นตอนเหล่านี้เพื่อเพิ่มการดำเนินการด่วนสำหรับข้อผิดพลาดที่ทราบและความรู้ด้านบริการกับเลย์เอาต์ของหน้ากรณี ทำซ้ำขั้นตอนเหล่านี้สำหรับเลย์เอาต์ของหน้า **ITSC - เลย์เอาต์ปัญหา**, **ITSC - เลย์เอาต์คำขอเหตุการณ์**, **ITSC - เลย์เอาต์เหตุการณ์สำคัญ** และ **ITSC - เปลี่ยนเลย์เอาต์**

ใช้การดำเนินการด่วนเหล่านี้เพื่อหลีกเลี่ยงการโคลนเลย์เอาต์ของหน้า ซึ่งไม่ได้รับการอัปเดตในระหว่างกระบวนการอัปเดต หากคุณยังต้องการเพิ่มปุ่ม โปรดดูที่ [เพิ่มปุ่มในหน้ากรณีสำหรับสร้างข้อผิดพลาดที่ทราบและความรู้ด้านบริการ ในหน้า 35](#)

1. ในโปรแกรมจัดการออบเจกต์ เปิดออบเจกต์กรณี และแก้ไขเลย์เอาต์หน้าที่คุณต้องการอัปเดต ตัวอย่างเช่น เพิ่มการดำเนินการด่วนให้กับกรณีปัญหาโดยการแก้ไขเลย์เอาต์ของหน้า **ITSC - เลย์เอาต์ปัญหา**
2. เพิ่มข้อผิดพลาดที่ทราบและการดำเนินการด่วนในด้านความรู้ด้านบริการ ในส่วนการดำเนินการ **Salesforce Mobile และ Lightning Experience** เพิ่ม **Create Known Error (สร้างข้อผิดพลาดที่ทราบ)** และ **Create Service Knowledge (สร้างความรู้บริการ)** การดำเนินการแบบเคลื่อนที่และ Lightning

## เพิ่มปุ่มในหน้ากรณีสำหรับสร้างข้อผิดพลาดที่ทราบและความรู้ด้านบริการ

คุณสามารถสร้างความรู้เกี่ยวกับข้อผิดพลาดและการบริการด้วยการดำเนินการด่วนบนหน้ากรณีและปัญหา. หากต้องการมีปุ่มสำหรับการดำเนินการเหล่านี้ คุณต้องโคลนหน้าเรคคอร์ดเพื่อเปิดใช้งานการดำเนินการแบบไดนามิก สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการดำเนินการแบบไดนามิก โปรดดูที่ [วิธีใช้ Salesforce: ปลดปล่อยความยืดหยุ่นใหม่ด้วยการดำเนินการแบบไดนามิก](#)

หากคุณโคลนหน้าเรคคอร์ด การอัปเดตของ IT Service Center ในอนาคตจะไม่ส่งผลกระทบต่อหน้าที่ถูกโคลนเหล่านี้ หลังจากอัปเดต คุณต้องคัดลอกการอัปเดตใดๆ ไปยังหน้าเรคคอร์ดการโคลนหรือโคลนซ้ำจากหน้าเรคคอร์ดเดิม

1. แก้ไขหน้าเรคคอร์ดปัญหาเพื่อเพิ่มข้อผิดพลาดที่ทราบและปุ่มความรู้บริการ
  - a. โคลน **ITSC - หน้าเรคคอร์ดปัญหา** ในโปรแกรมสร้างแอป Lightning
  - b. เปิดใช้งานการดำเนินการแบบไดนามิกบนแผงควบคุมไฮไลต์
  - c. เพิ่มปุ่ม **Create Known Error (สร้างข้อผิดพลาดที่ทราบ)** และ **Create Service Knowledge (สร้างความรู้บริการ)**
2. แก้ไขหน้าเรคคอร์ด ITSC อื่นๆ เพื่อเพิ่มปุ่มความรู้บริการ
  - a. โคลน **ITSC - เปลี่ยนหน้าเรคคอร์ด**, **ITSC - หน้าเรคคอร์ดคำขอเหตุการณ์** และ **ITSC หน้าเหตุการณ์สำคัญ** ในโปรแกรมสร้างแอป Lightning
  - b. เปิดใช้งานการดำเนินการแบบไดนามิกบนแผงควบคุมไฮไลต์
  - c. เพิ่มปุ่ม **Create Service Knowledge (สร้างความรู้บริการ)**

## ปรับแต่งเลย์เอาต์ของหน้าเนื้อหา

เพิ่มปุ่ม **New Configuration Item (รายการการกำหนดค่าใหม่)** ในเลย์เอาต์การค้นหาเริ่มต้นบนออบเจกต์สินทรัพย์ ตามค่าเริ่มต้น หน้าสินทรัพย์ใน IT Service Center ประกอบด้วยฟิลด์สำหรับออบเจกต์สินทรัพย์ที่อาจใช้ไม่ได้กับการใช้งาน IT คุณสามารถลบฟิลด์พิเศษเหล่านี้ออกจากเลย์เอาต์ของหน้าสินทรัพย์ได้ ดูที่ [วิธีใช้ Salesforce: เลย์เอาต์ของหน้า](#) และ [วิธีใช้ Salesforce: แก้ไขเลย์เอาต์ของหน้าสำหรับออบเจกต์มาตรฐาน](#)

## ลบปุ่มออกจากเลย์เอาต์ของหน้าเนื้อหา

เพื่อหลีกเลี่ยงปัญหาเกี่ยวกับการซิงโครไนซ์ CMDB คุณต้องลบปุ่ม **Clone (โคลน)** และ **เปลี่ยนประเภทเรคคอร์ด**

1. ในออบเจกต์สินทรัพย์ ให้แก้ไขเลย์เอาต์ของหน้า Asset Layout (เลย์เอาต์สินทรัพย์)
2. ในส่วนการดำเนินการ Salesforce Mobile และ Lightning Experience และ Standard Buttons (ปุ่มมาตรฐาน) ให้ลบปุ่มต่อไปนี้: โคลน ดูลำดับชั้นของสินทรัพย์ เปลี่ยนประเภทเรคคอร์ด ผู้ติดต่อใหม่ กลุ่มเป้าหมายใหม่ และฟิลด์หรือปุ่มอื่นๆ ที่ไม่ใช้กับการใช้งาน IT Service Center

## เพิ่มปุ่มรายการการกำหนดค่าใหม่ในหน้ามุมมองรายการสินทรัพย์

แก้ไขเลย์เอาต์การค้นหาเริ่มต้นบนออบเจกต์สินทรัพย์เพื่อเพิ่มปุ่มรายการการกำหนดค่าใหม่

1. ในออบเจกต์สินทรัพย์ ในส่วนเลย์เอาต์การค้นหาสำหรับ **Salesforce Classic** แก้ไขรายการดู เลย์เอาต์การค้นหา
2. ในส่วน **Custom Buttons (ปุ่มกำหนดเอง)** เพิ่มปุ่ม **New Configuration Item (รายการการกำหนดค่าใหม่)**
3. (เป็นตัวเลือก) ลบปุ่ม **New (ใหม่)** เพื่อป้องกันการสร้างทรัพย์สินของศูนย์บริการที่ไม่ใช่ IT

เพิ่มปุ่มรายการการกำหนดค่าใหม่ให้กับเลย์เอาต์การค้นหาสินทรัพย์

1. ในออบเจกต์สินทรัพย์ ในส่วน **Search Layouts (เลย์เอาต์ค้นหา)** ให้แก้ไขเลย์เอาต์การค้นหา **List View (มุมมองรายการ)**
2. ในส่วน **Custom Buttons (ปุ่มกำหนดเอง)** เพิ่มปุ่ม **New Configuration Item (รายการการกำหนดค่าใหม่)**
3. (เป็นตัวเลือก) ลบปุ่ม **New (ใหม่)** เพื่อป้องกันการสร้างทรัพย์สินของศูนย์บริการที่ไม่ใช่ IT

## สร้างหมวดหมู่เหตุการณ์สำหรับ Employee Concierge

เพิ่มหมวดหมู่สำหรับเหตุการณ์เพื่อสร้างประเภทของเหตุการณ์ใน Employee Concierge ใช้ประเภทของเหตุการณ์นี้สำหรับตัวทั้งหมดที่ส่งไปที่ IT Service Center

เพิ่มรายการเลือกหมวดหมู่

หากต้องการให้ผู้ใช้ Employee Concierge สร้างเหตุการณ์ใน IT Service Center ให้เพิ่มค่า **Incident (เหตุการณ์)** ในฟิลด์หมวดหมู่ที่กำหนดเองในออบเจกต์กรณี นอกจากนี้ คุณยังสามารถปิดใช้งานค่า **IT** ที่มีอยู่เพื่อให้ผู้ใช้ Employee Concierge สร้างเหตุการณ์ได้โดยคำเริ่มต้น

1. จากการตั้งค่า คลิก **Object Manager (ตัวจัดการออบเจกต์)**
2. คลิก **Case (กรณี)** ตามด้วย **Fields & Relationships (ฟิลด์และความสัมพันธ์)**
3. ค้นหาและเลือก **Ticket Category (หมวดหมู่)**
4. ในส่วน Values (ค่า) คลิก **New (ใหม่)**
5. สร้างป้ายกำกับเป็น **Incident (เหตุการณ์)** และชื่อ API เป็น **Incident (เหตุการณ์)**
6. บันทึกการเปลี่ยนแปลงของคุณ
7. ปิดใช้งานค่า **IT** ในรายการเลือก ในคอลัมน์ Action (การดำเนินการ) คลิก **Deactivate (ปิดใช้งาน)**

เพิ่มการดำเนินการด่วนในออบเจกต์ Contact (ผู้ติดต่อ)

1. จากการตั้งค่า คลิก **Object Manager (ตัวจัดการออบเจกต์)**
2. คลิก **Contact (ผู้ติดต่อ)** และ **Buttons, Links, and Actions (ปุ่ม ลิงก์ และการดำเนินการ)**
3. คลิกแถวที่มี **New Incident (เหตุการณ์ใหม่)** และ ITSCNewIncident แถวนี้ยังแสดงรายการ **เหตุการณ์ใหม่ของ ITSC เป็นชื่อ**
4. คลิกแก้ไขเลย์เอาต์
5. ใช้ Quick Find เพื่อค้นหาฟิลด์ตัว หมวดหมู่
6. ลากแล้ววางตัว หมวดหมู่ลงในแบบฟอร์ม

วางฟิลด์เหนือฟิลด์หมวดหมู่ในแบบฟอร์ม

7. คลิก **Save (บันทึก)**



## เพิ่มประเภทข้อมูลเมตาที่กำหนดเองสำหรับประเภทตัวเหตุการณ์

หากต้องการเชื่อมโยงหมวดตัวกับการดำเนินการที่เกี่ยวข้อง ให้แก้ไขประเภทข้อมูลเมตาที่กำหนดเอง

1. จากการตั้งค่า ใช้ Quick Find เพื่อค้นหาและเลือก **Custom Metadata Types (ประเภทข้อมูลเมตาที่กำหนดเอง)**
2. จากตาราง คลิก **Ticket Category Definitions (คำจำกัดความหมวดตัว)**
3. คลิก **Manage Ticket Category Configurations (จัดการการกำหนดค่าหมวดตัว)** คลิก **New (ใหม่)**
4. ใช้ค่าฟิลด์ต่อไปนี้:
  1. **Label (ป้ายกำกับ):** เหตุการณ์
  2. **Name (ชื่อ):** เหตุการณ์
  3. **Ticket Category Name (ชื่อหมวดตัว):** เหตุการณ์
  4. **Global Action Name (ชื่อการดำเนินการทั่วไป):** Contact.wktsm\_\_ITSCNewIncident
  5. **Is Active (ใช้งานอยู่หรือไม่: เปิดใช้งานแล้ว)**
5. บันทึกการเปลี่ยนแปลงของคุณ

## ตั้งค่าอีเมลสำหรับการสร้างตัวอัตโนมัติ

สร้างบริการอีเมลและที่อยู่ซึ่งผู้ใช้ปลายทางสามารถส่งคำขอการสนับสนุนไปได้ เมื่อส่งอีเมลไปยังที่อยู่นี้ กรณีต่างๆ จะถูกสร้างขึ้นโดยอัตโนมัติ

### ตั้งค่าคลาส Apex แบบกำหนดเอง

1. ในแอปตั้งค่า ไปที่หน้า **Custom Code (รหัสที่กำหนดเอง)> Apex Classes (คลาส Apex)**
2. ในแถบการนำทางตามตัวอักษร ให้คลิก **E**
3. หาก你不เห็นคลาส EmailToCaseHandler ให้คลิก **Create New View (สร้างมุมมองใหม่)** สำหรับ **View Name (ดูชื่อ)** และ **View Unique Name (ดูชื่อที่ไม่ซ้ำ)** เข้าสู่ Default (ค่าเริ่มต้น) บันทึกการเปลี่ยนแปลงของคุณ ตรวจสอบให้แน่ใจว่าค่าเริ่มต้นอยู่ในมุมมองค่าเริ่มต้น
4. คลิกคลาส **EmailToCaseHandler** เพื่อแก้ไขค่า ทำให้สามารถเลือกได้ในส่วนที่เหลือของขั้นตอนการกำหนดค่า

### สร้างบริการอีเมล

1. ในแอปตั้งค่า ไปที่หน้า **Email Services (บริการอีเมล)** คลิก **New Email Service (บริการอีเมลใหม่)**
2. ป้อนชื่อบริการ สำหรับ **Apex Class** เลือก Apex ClassEmailToCaseHandler
3. หากต้องการจำกัดโดเมนหรือที่อยู่อีเมลที่คุณรับอีเมล ให้กรอกรายการที่อนุญาตในฟิลด์ **Accept Email From (ยอมรับอีเมลจาก)**
4. หากจำเป็น ให้ปรับแต่งฟิลด์อื่นๆ เพื่อจัดการไฟล์แนบ ส่วนหัว และการตั้งค่าความล้มเหลวในการตอบกลับ
5. คลิก **Save (บันทึก)**

## ตั้งค่าที่อยู่อีเมล

1. คลิกชื่อบริการที่คุณสร้างไว้ จากนั้นคลิก **New Email Address** (ที่อยู่อีเมลใหม่)
2. ตั้งชื่อที่อยู่อีเมลที่คุณเลือก (ตัวอย่าง: IT\_Support)
3. ป้อน ITSupport ในฟิลด์ **Email Address** (ที่อยู่อีเมล)
4. ตรวจสอบว่าได้ทำเครื่องหมายในช่อง **Active** (กำลังใช้) แล้ว
5. ป้อนชื่อโดเมนอีเมลของบริษัทของคุณ (ตัวอย่าง: company.org, my.company.org) คลิก **Save** (บันทึก)

ส่วน **Email Addresses** (ที่อยู่อีเมล) แสดงที่อยู่อีเมลที่คุณเพิ่งสร้างขึ้น ถ้าอีเมลถูกส่งไปยังที่อยู่นี้ ตัวไอทีจะถูกสร้างขึ้นโดยอัตโนมัติ

## ข้อมูลเพิ่มเติม

[คู่มือสำหรับนักพัฒนา Apex: บริการอีเมล Apex](#)

[เพิ่มประสิทธิภาพ Salesforce ด้วยรหัส: บริการอีเมล](#)

## สร้างเวิร์กโฟลว์การเผยแพร่สำหรับข้อผิดพลาดที่ทราบและความรู้ด้านบริการ

คุณสามารถสร้างบทความความรู้เกี่ยวกับข้อผิดพลาดหรือบริการเพื่อจัดทำเอกสารปัญหาได้ บทความนี้จะถูกแนบมากับกรณีต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับปัญหา ตามค่าเริ่มต้น บทความองค์ความรู้เหล่านี้จะอยู่ในสถานะแบบร่าง ดังนั้นจึงสามารถเข้าถึงได้เฉพาะผู้เขียนบทความเท่านั้น เพื่อให้เจ้าหน้าที่ IT และพนักงานทุกคนสามารถเข้าถึงบทความเหล่านี้ได้ ให้สร้างเวิร์กโฟลว์และการดำเนินการด้านความรู้เพื่อเผยแพร่บทความเกี่ยวกับข้อผิดพลาดที่ทราบโดยอัตโนมัติเมื่อสร้างขึ้น

1. สร้างการดำเนินการองค์ความรู้ที่เผยแพร่บทความ  
ข้อมูลเพิ่มเติม: [วิธีใช้ Salesforce: สร้างการดำเนินการของเวิร์กโฟลว์สำหรับความรู้](#)
2. สร้างกฎเวิร์กโฟลว์ที่ทำงานเมื่อมีการสร้างบทความองค์ความรู้ที่มีชนิดเรกคอร์ดของข้อผิดพลาดที่ทราบหรือความรู้การบริการ  
ข้อมูลเพิ่มเติม: [วิธีใช้ Salesforce: เวิร์กโฟลว์และการอนุมัติบทความ](#)
3. ตั้งค่าการดำเนินการของกฎเวิร์กโฟลว์เพื่อใช้การดำเนินการด้านความรู้ซึ่งจะทำการเผยแพร่บทความโดยอัตโนมัติ

## (เป็นตัวเลือก) ปรับแต่งกำหนดการสำคัญ คิว กฎการมอบหมาย และการอนุมัติ

ในการกำหนดเวิร์กโฟลว์ขั้นสูงเพิ่มเติมสำหรับการจัดการกรณีไอทีของคุณ คุณสามารถใช้กำหนดการสำคัญ คิว และกฎการมอบหมายใน Service Cloud

ในการปรับแต่งลักษณะการทำงานของเวิร์กโฟลว์เหล่านี้ โปรดดูข้อมูลที่เกี่ยวข้องในเอกสารประกอบของ Service Cloud

- ตั้งค่ากำหนดการสำคัญ ซึ่งแสดงถึงขั้นตอนที่จำเป็นและขึ้นอยู่กับเวลาในกระบวนการสนับสนุนของคุณ เช่น การตอบกลับครั้งแรกหรือระยะเวลาในการแก้ไขปัญหาที่ระบุในกรณี กำหนดการสำคัญจะถูกเพิ่มเข้าไปในกระบวนการให้สิทธิ์เพื่อให้แน่ใจว่าเจ้าหน้าที่ได้แก้ไขข้อมูลในเรกคอร์ดการสนับสนุนอย่างถูกต้องและตรงเวลา

เหตุการณ์สำคัญ (Milestones) คือชื่อ IT Service Center สำหรับข้อตกลงระดับบริการ (SLA) การกำหนดเหตุการณ์สำคัญจะเหมือนกับการกำหนด SLA

ข้อมูลเพิ่มเติม: [เอกสาร Service Cloud: กำหนดการสำคัญ](#)

- ตั้งค่าคิวเพื่อจัดลำดับความสำคัญ แจกจ่าย และกำหนดเรคคอร์ดให้กับทีมที่ทำงานร่วมกัน เข้าถึงคิวจากมุมมองรายการ สมาชิกในคิวสามารถเข้าร่วมเพื่อเป็นเจ้าของเรคคอร์ดใดๆ ในคิว คิวต่อไปนี้จะกำหนดโดย IT Service Center:
  - การจัดการกรณี - ค่าเริ่มต้นของไอที
  - การจัดการกรณี - การส่งต่อฝ่ายไอที
  - CAB การจัดการกรณี

ข้อมูลเพิ่มเติม: [เอกสาร Service Cloud: ตั้งค่าคิว](#)

- ตั้งค่ากฎการมอบหมายเพื่อกำหนดเงื่อนไขที่ระบุวิธีการประมวลผลผู้มีโอกาสเป็นลูกค้าหรือกรณี กฎกำหนดผู้มีโอกาสเป็นลูกค้าและกรณีให้กับผู้ใช้หรือคิวที่ระบุข้อมูลเพิ่มเติม: [เอกสาร Service Cloud: ตั้งค่ากฎการมอบหมาย](#)
- แก้ไขกระบวนการอนุมัติ **ITSC - Change Approval (ITSC- การอนุมัติการเปลี่ยนแปลง)** เพื่อกำหนดกระบวนการของธุรกิจเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาในกรณีการเปลี่ยนแปลง กระบวนการ **ITSC- Change Approval (ITSC- การอนุมัติการเปลี่ยนแปลง)** มาพร้อมกับ IT Service Center และมีการใช้งานโดยค่าเริ่มต้น  
ข้อมูลเพิ่มเติม: [เอกสาร Service Cloud: ตั้งค่ากระบวนการอนุมัติ](#)

## ดูแลระบบ IT Service Center

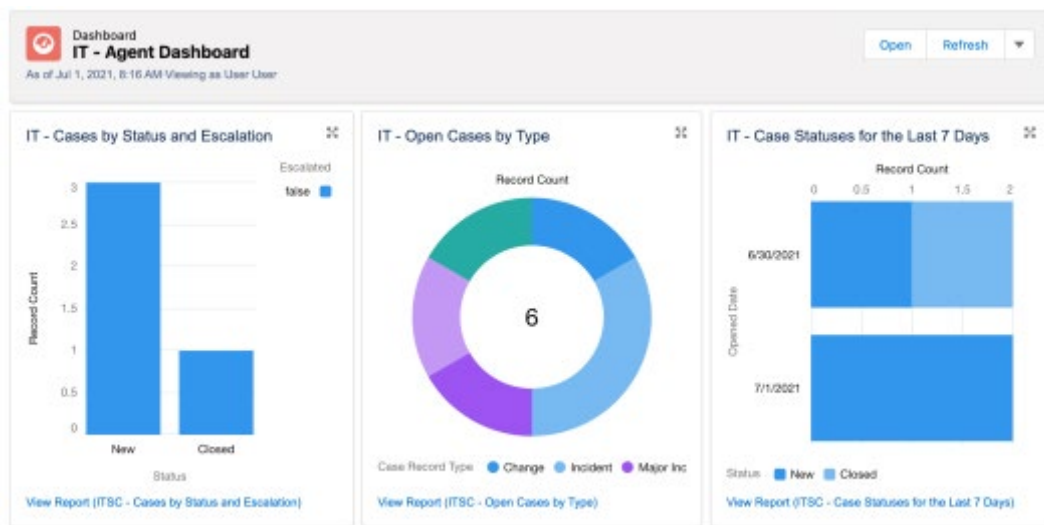
ปรับแต่งวิธีที่เจ้าหน้าที่ IT สามารถใช้ IT Service Center รวมถึงแดชบอร์ด การเปลี่ยนแปลงการตั้งค่าปฏิทินและความเสี่ยง CMDB และเวิร์กโฟลว์

## ดูและปรับแต่งแดชบอร์ดเจ้าหน้าที่ไอที

คุณสามารถปรับแต่งแดชบอร์ดเจ้าหน้าที่ไอทีเพื่อรวมรายงานที่ช่วยคุณจัดการงานของคุณได้

### ดูแดชบอร์ดเจ้าหน้าที่ไอที

ดูแดชบอร์ดเจ้าหน้าที่ไอทีบนโฮมเพจเมื่อคุณเปิด IT Service Center



### ปรับแต่งแดชบอร์ดเจ้าหน้าที่ไอที

คุณสามารถปรับแต่งแดชบอร์ดเจ้าหน้าที่ไอทีเพื่อให้รวมรายงานต่างๆ ซึ่งรวมถึงรายงานค่าเริ่มต้นที่มาพร้อมกับ IT Service Center

1. จากโฮมเพจ คลิก **Open (เปิด)** เพื่อเปิดแดชบอร์ดในมุมมองของแดชบอร์ดเอง คลิก **Edit (แก้ไข)**
2. ย้าย แก้ไข และปรับแต่งองค์ประกอบที่มีอยู่ในแดชบอร์ด หากต้องการเพิ่มรายงานอื่นๆ ในแดชบอร์ด คลิก **+Component (+องค์ประกอบ)**
3. บันทึกการเปลี่ยนแปลงของคุณ

## อัปเดตการตั้งค่าการจัดการการเปลี่ยนแปลง

คุณสามารถอัปเดตสื่และประเภทกิจกรรมในปฏิทินการเปลี่ยนแปลง และกำหนดค่าวิธีคำนวณคะแนนความเสี่ยงสำหรับกรณีการเปลี่ยนแปลงได้

## การอนุญาตสำหรับผู้ใช้

| การอนุญาตสำหรับผู้ใช้ที่จำเป็น                                 |                                                                                                                                                     |
|----------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| หากต้องการกำหนดค่าการเปลี่ยนแปลงปฏิทินและการตั้งค่าความเสี่ยง: | ผู้ดูแลระบบแอป IT Service Center, ผู้ใช้แอป IT Service Center, เปลี่ยนการเข้าถึงพื้นฐานของปฏิทิน, เปลี่ยนชุดการอนุญาตการเข้าถึงผู้ดูแลระบบของปฏิทิน |

### ปรับแต่งปฏิทินการเปลี่ยนแปลง

คุณสามารถปรับแต่งปฏิทินการเปลี่ยนแปลง และเพิ่มประเภทกิจกรรมที่กำหนดเองได้

ประเภทกิจกรรมต่อไปนี้จะรวมอยู่โดยค่าเริ่มต้น:

- แซ่แซ้ง: กำหนดเวลาที่ไม่สามารถเปลี่ยนแปลงได้
- เปลี่ยนแปลง: การอัปเดตที่แนบมากับการเปลี่ยนแปลง
- ระยะเวลาการเปลี่ยนแปลง: เวลาที่อนุญาตสำหรับการเปลี่ยนแปลง
- หยุดทำงาน: กำหนดเวลาที่ระบบไม่สามารถใช้งานได้

1. จากเมนู IT Service Center คลิก **Settings (การตั้งค่า)** จากนั้นแถบ **Change Management (เปลี่ยนแปลงการจัดการ)**
2. อัปเดตสำหรับกิจกรรมแต่ละประเภท หรือเพิ่มประเภทกิจกรรมลงในรายการ
3. คลิก **Save (บันทึก)**
4. หากต้องการดูการอัปเดตในปฏิทินการเปลี่ยนแปลง ไปที่เมนู IT Service Center และคลิก **Change Calendar (เปลี่ยนปฏิทิน)**

### ปรับแต่งคะแนนความเสี่ยง

คะแนนความเสี่ยงสำหรับกรณีการเปลี่ยนแปลงสามารถช่วยผู้จัดการการเปลี่ยนแปลงในการตัดสินใจเกี่ยวกับความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากการเปลี่ยนแปลงได้

1. จากเมนู IT Service Center คลิก **Settings (การตั้งค่า)** จากนั้นแถบ **Change Management (เปลี่ยนแปลงการจัดการ)**
2. ตัดสินใจว่าจะใช้ฟิลต์ใดในการคำนวณคะแนนความเสี่ยงของคุณ ฟิลต์ที่แสดงรายการจะเชื่อมโยงกับกรณีการเปลี่ยนแปลง และมีชนิดข้อมูลรายการการเลือก ซึ่งผู้ใช้เลือกค่าจากรายการเมื่อเปิดกรณี ย้ายฟิลต์ที่คุณต้องการรวมในการคำนวณไปอยู่ในคอลัมน์ **Selected (เลือกแล้ว)**
3. กำหนดคะแนนความเสี่ยงสำหรับแต่ละค่าฟิลต์ที่คุณเลือก ค่าที่ผู้ใช้เลือกสำหรับฟิลต์เหล่านี้จะถูกรวมเข้าด้วยกันเพื่อกำหนดคะแนนความเสี่ยง ในตัวอย่างนี้ ถ้าผู้ใช้เปิดกรณีการเปลี่ยนแปลงและเลือก **Yes (ใช่)** สำหรับ **SLA Violation (การละเมิด SLA)** และ **Database (ฐานข้อมูล)** สำหรับ **Category (หมวดหมู่)** ค่าที่สอดคล้องกัน (1+5) ส่งผลให้คะแนนความเสี่ยงอยู่ที่ 6 คะแนน ตัวเลขนี้จะไม่แสดงในกรณีการเปลี่ยนแปลง คุณต้องกำหนดเกณฑ์คะแนนความเสี่ยงให้กับแต่ละค่าคะแนนที่เป็นไปได้

Define risk scores for field values. ①

### SLA Violation

\* No

0

\* Yes

1

### Category

\* Software

2

\* Hardware

3

\* Network

3

\* Database

5

\* Other

1

Define risk score thresholds. ①

● High

5-6

● Medium

3-4

● Low

1-2

● None

Minimum Score

1

Maximum Score

6



Save

4. กำหนดเกณฑ์คะแนนความเสี่ยง คุณสามารถกำหนดตัวเลขหรือช่วงให้กับค่าเกณฑ์แต่ละค่าได้ เกณฑ์พื้นฐานคือค่าที่แสดงในกรณี ซึ่งสำหรับตัวอย่างนี้คือคะแนนความเสี่ยง **High (สูง)**

## จัดการรายการการกำหนดค่า CMDB

รายการการกำหนดค่า (CI) เป็นองค์ประกอบที่ต้องได้รับการจัดการเพื่อให้บริการด้าน IT ตามค่าเริ่มต้น CI จะถูกนำเข้าไปยัง Salesforce ตามช่วงเวลาที่กำหนดจากบริการ CMDB ที่โฮสต์ใน TaaS คุณยังสามารถสร้างรายการการกำหนดค่าใน IT Service Center ที่ซึ่งระหว่าง Salesforce และ CMDB

### การอนุญาตสำหรับผู้ใช้

| การอนุญาตสำหรับผู้ใช้ที่จำเป็น    |                                                      |
|-----------------------------------|------------------------------------------------------|
| หากต้องการสร้างรายการการกำหนดค่า: | กลุ่มชุดการอนุญาต CMDB Manager ของ IT Service Center |

สำหรับเวอร์ชันนี้ คุณสามารถสร้างและดู CI ใน IT Service Center ได้ หากคุณแก้ไข CI การเปลี่ยนแปลงจะถูกแทนที่โดยกระบวนการซิงโครไนซ์ที่นำข้อมูลจาก CMDB จนกว่าปัญหานี้จะได้รับการแก้ไข โปรดดูที่ [กำหนดการอนุญาตใน IT Service Center ในหน้า 28](#) เพื่อลบการเข้าถึงออบเจกต์สิทธิ์ในโปรไฟล์ค่าเริ่มต้นและกำหนดกลุ่มชุดการอนุญาตเพื่อให้อนุญาตในการสร้างและอ่าน แต่จำกัดการแก้ไข และแก้ไขการอนุญาตสำหรับออบเจกต์สิทธิ์

### ดูรายการการกำหนดค่า

ดูรายการการกำหนดค่าที่นำเข้าจาก CMDB และรายการการกำหนดค่าแบบกำหนดเองใดๆ ที่คุณสร้างขึ้นใน IT Service Center

1. ในเมนู IT Service Center คลิก **Assets (สิทธิ์)**
2. เปิดมุมมองรายการ **All Configuration Items (รายการการกำหนดค่าทั้งหมด)**

### ดูคลาสรายการการกำหนดค่า

คลาสรายการการกำหนดค่าประกอบด้วยฟิลด์ที่กำหนดเองและนำเข้าจาก Tanium เช่น ประเภทอุปกรณ์ (แล็ปท็อป เซิร์ฟเวอร์)

1. จากเมนู IT Service Center คลิก **Configuration Item Classes (คลาสรายการการกำหนดค่า)**
2. เปิดมุมมองรายการ **All Classes (ทุกคลาส)**

### สร้างรายการการกำหนดค่าแบบกำหนดเอง

คุณสามารถเพิ่มรายการการกำหนดค่าใน IT Service Center ที่นำเข้าสู่ CMDB ได้ รายการการกำหนดค่าเหล่านี้จะซิงโครไนซ์ในช่วงเวลาที่กำหนด หากต้องการอัปเดตการตั้งค่าการซิงโครไนซ์ โปรดดูที่ [กำหนดค่าการซิงโครไนซ์ข้อมูล CMDB ในหน้า 27](#)

1. ในเมนู IT Service Center คลิก **Assets (สิทธิ์)**

## 2. คลิก **New Configuration Item** (รายการการกำหนดค่าใหม่)

หากคุณคลิก **New (ใหม่)** ในหน้าเนื้อหา จะมีการสร้างออบเจกต์ Salesforce Asset มาตรฐาน สินทรัพย์ประเภทนี้ไม่รวมข้อมูล CI ไม่ถูกซิงโครไนซ์กับ Tanium และมักใช้เพื่อติดตามทางกายภาพ ไม่ใช่ ทรัพย์สิน IT ที่เกี่ยวข้อง หากต้องการลบปุ่ม **New (ใหม่)** ดูที่ [เพิ่มปุ่มรายการการกำหนดค่าใหม่ในหน้ามุมมองรายการสินทรัพย์ ในหน้า 35](#)

3. เพิ่มชื่อ คำอธิบาย และคลาสสำหรับรายการการกำหนดค่า
4. หากต้องการสร้างความสัมพันธ์สำหรับ CI คลิก **Add Relationship (เพิ่มความสัมพันธ์)** เลือกประเภทของความสัมพันธ์ (ระดับบนสุด/รอง เพียร์ทูเพียร์ ติดตั้งบน และอื่นๆ) คลาสรายการการกำหนดค่า และรายการการกำหนดค่าที่จะเพิ่ม บันทึกการเปลี่ยนแปลงของคุณ

หากคุณแก้ไข CI หลังจากที่ยิงโครไนซ์กับ CMDB การเปลี่ยนแปลงจะถูกเขียนทับโดยกระบวนการซิงโครไนซ์ CMDB ถัดไป

## (เป็นตัวเลือก) แก้ไขแม่แบบกรณี

ศูนย์ บริการ IT มีเทมเพลตกรณีมาตรฐานที่กำหนดว่าฟิลด์ใดจะแสดงเมื่อคุณสร้างกรณี การใช้เทมเพลตกรณีสามารถช่วยปรับปรุงการสร้างเรกคอร์ดสำหรับกรณีที่ทำซ้ำได้ ด้วยเทมเพลตมาตรฐาน คุณสามารถปรับการมองเห็นของฟิลด์ได้ แต่คุณไม่สามารถเพิ่มหรือลบฟิลด์ได้ หากต้องการกำหนดฟิลด์เอง ให้สร้างเทมเพลตกรณีแบบกำหนดเอง

### ปรับแต่งเทมเพลตมาตรฐาน

แม้ว่าคุณจะไม่สามารถแก้ไขเทมเพลตมาตรฐานได้ แต่คุณสามารถดูสิ่งที่มีอยู่ในเทมเพลตและเลือกฟิลด์ที่จะมองเห็นได้

1. จากเมนู IT Service Center คลิก **Case Templates (เทมเพลตกรณี) > Templates\_name**
2. สำหรับแต่ละรายการ ให้เลือก **Visible (มองเห็นได้)**
3. หากต้องการดูตัวอย่างหน้าจอการสร้างกรณี ให้คลิก **Preview (ดูตัวอย่าง)** หากต้องการสร้างกรณีการทดสอบจากเทมเพลต ให้คลิก **Create (สร้าง)**
4. คลิก **Save (บันทึก)**

### สร้างเทมเพลตกรณีแบบกำหนดเอง

คุณสามารถใช้เทมเพลตกรณีแบบกำหนดเองเพื่อปรับแต่งกรณีที่ทำซ้ำได้ เช่น เปลี่ยนกรณีรายเดือนหรือรายสัปดาห์

1. จากเมนู IT Service Center คลิก **Case Templates (เทมเพลตกรณี) > Custom (กำหนดเอง) > New (ใหม่)**
2. หากคุณต้องการเริ่มต้นจากเทมเพลตกรณีที่มีอยู่ ให้เลือกจาก **Choose Existing Config (เลือกการกำหนดค่าที่มีอยู่)** จากนั้นคลิก **Copy Configuration (คัดลอกการกำหนดค่า)**
3. ระบุชื่อเทมเพลตกรณี และเพิ่มฟิลด์จากรายการที่มีอยู่ในรายการที่เลือก
4. สำหรับแต่ละรายการ ให้เลือก **Visible (มองเห็นได้)**
5. หากต้องการดูตัวอย่างหน้าจอการสร้างกรณี ให้คลิก **Preview (ดูตัวอย่าง)**
6. หากต้องการสร้างกรณีจากเทมเพลต ให้คลิก **Create (สร้าง)**
7. คลิก **Save (บันทึก)** หากต้องการตั้งค่าเทมเพลตกรณีแบบกำหนดเองนี้เป็นค่าเริ่มต้นบนเทมเพลตมาตรฐาน ให้เพิ่มเป็นเทมเพลตค่าเริ่มต้น



## ตั้งค่าเทมเพลตค่าเริ่มต้น

แทนที่มาตรฐานด้วยเทมเพลตที่กำหนดเอง คุณต้องมีเทมเพลตที่กำหนดเอง คุณสามารถใช้เทมเพลตแบบกำหนดเองเดียวกันเพื่อแทนที่เทมเพลตมาตรฐานหลายรายการได้

1. จากเมนู IT Service Center คลิก **Case Templates (เทมเพลตกรณี) > Defaults (ค่าเริ่มต้น) > Add Default (เพิ่มค่าเริ่มต้น)**
2. เลือกเทมเพลตแบบกำหนดเองและเทมเพลตมาตรฐานที่คุณต้องการแทนที่ คลิก **Save (บันทึก)**

## (เป็นตัวเลือก) กำหนดค่าการเชื่อมโยง

คุณสามารถกำหนดค่าสถานะกรณีในระหว่างที่ผู้ใช้สามารถเชื่อมโยงกรณีและสินทรัพย์ ตัวอย่างเช่น คุณอาจต้องการปิดใช้งานความสามารถในการเชื่อมโยงสินทรัพย์กับกรณีที่อยู่ในสถานะเสร็จสมบูรณ์ เช่น ปิดหรือแก้ไขแล้ว

1. ในเมนู IT Service Center คลิก **Settings (การตั้งค่า)** ไปที่แถบ **General (ทั่วไป)**
2. หากต้องการปิดใช้งานการเชื่อมโยงสำหรับกรณีและสินทรัพย์ ให้ย้ายสถานะไปที่คอลัมน์ **Disable for (ปิดการใช้งานสำหรับ)**
3. บันทึกการเปลี่ยนแปลงของคุณ

## ทำให้ IT Service Center เป็นระบบอัตโนมัติด้วยโฟลว์

ใช้โฟลว์เพื่อทำให้งานไอทีเฉพาะเป็นระบบอัตโนมัติ เช่น การปรับใช้แพ็คเกจหรือซอฟต์แวร์ โดยอิงตามชุดเงื่อนไข

### โฟลว์เริ่มต้น

โดยค่าเริ่มต้น โฟลว์ต่อไปนี้จะรวมอยู่กับ IT Service Center หากต้องการแก้ไขโฟลว์จากการตั้งค่า ให้ป้อน **Flow (โฟลว์)** ในกล่องค้นหาตัวเลือก **Flows (โฟลว์)**

#### ITSC - ปิดกรณีโดยอัตโนมัติ

การดำเนินการที่เริ่มต้นเวลา 00:00 น. จะปิดเหตุการณ์และคำขอทั้งหมดที่ได้รับการแก้ไขในช่วงเจ็ดวันที่ผ่านมา

#### ITSC - การแจ้งเตือนกรณี

ทริกเกอร์จะดำเนินการเมื่อสถานะเปลี่ยนแปลงในกรณีปัญหาที่ส่งอีเมลเพื่อแจ้งผู้ใช้เกี่ยวกับกรณีของเหตุการณ์ที่เกี่ยวข้อง

#### ITSC - กรณีถูกเปลี่ยนเจ้าของ

การดำเนินการที่เริ่มต้นเมื่อเหตุการณ์หรือคำร้องกรณีได้ถูกบันทึก หากมีการเปลี่ยนแปลงเจ้าของกรณี การดำเนินการจะตั้งค่าสถานะของกรณีเป็น **Transferred (โอนแล้ว)**

#### ITSC - การอนุมัติการเปลี่ยนแปลง

การดำเนินการที่เริ่มต้นหลังจากที่บันทึกกรณีการเปลี่ยนแปลงและส่งไปขอการอนุมัติ

#### ITSC - ตั้งค่ากรณีเป็นข้อผิดพลาดที่ทราบ

ทริกเกอร์จะดำเนินการเมื่อมีการสร้างข้อผิดพลาดที่ทราบซึ่งจะเปลี่ยนสถานะของกรณีปัญหาเป็น **ปัญหาที่ทราบ**

#### ITSC - แบ่งปันความคิดเห็น

การดำเนินการที่ทริกเกอร์เมื่อสถานะเหตุการณ์เปลี่ยนไปเป็นการแก้ไขที่คัดลอกความคิดเห็นจากเหตุการณ์ที่แก้ไขแล้วไปยังเหตุการณ์ที่เกี่ยวข้อง

## การดำเนินการเกี่ยวกับโฟลว์

คุณสามารถสร้างโฟลว์ด้วยการดำเนินการเกี่ยวกับโฟลว์ดังต่อไปนี้เมื่อติดตั้ง IT Service Center:

### คัดลอกฟีดปัจจุบันไปยังกรณีที่เกี่ยวข้อง

คัดลอกความคิดเห็นของฟีดแชทไปยังกรณีและปัญหาที่เกี่ยวข้อง

### ค้นหาทรัพย์สินหลักตามผู้ใช้

ส่งคืนรายการทรัพย์สินและข้อมูลพื้นฐานที่แสดงที่อยู่อีเมลที่ระบุเป็นผู้ใช้หลัก

### ปรับใช้แพ็กเกจ

ปรับใช้แพ็กเกจ Tanium กับทรัพย์สิน โดยทั่วไป แพ็กเกจนี้จะมีสคริปต์และชุดของไฟล์ที่ทำงานบนทรัพย์สินเป็นการดำเนินการ Tanium

### จัดการการปรับใช้ซอฟต์แวร์

ติดตั้ง อัปเดต หรือลบแพ็กเกจซอฟต์แวร์บนทรัพย์สินที่ระบุ

### สืบค้นข้อมูลทรัพย์สิน

แสดงค่าฟิลด์สำหรับทรัพย์สินที่เลือก

### ค้นหาซอฟต์แวร์ที่ใช้งานได้

ตรวจสอบการอัปเดตซอฟต์แวร์ที่พร้อมใช้งานสำหรับชุดทรัพย์สินที่เลือก

### ส่งอีเมลถึงเจ้าของกรณีที่เกี่ยวข้อง

ส่งอีเมลถึงเจ้าของกรณีที่เกี่ยวข้อง

## สร้างโฟลว์ IT Service Center

1. จากการตั้งค่า ไปที่ **Process Automation (กระบวนการอัตโนมัติ) > Flows (โฟลว์) > New Flow (โฟลว์ใหม่)**
2. เลือกประเภททริกเกอร์ที่คุณต้องการใช้สำหรับโฟลว์ของคุณ สำหรับวัตถุประสงค์ในการทดสอบ ให้เลือก **Autolaunched Flow (โฟลว์ที่เปิดอัตโนมัติ) (ไม่มีทริกเกอร์)**
3. ลาก Action (การดำเนินการ) ไปยังโฟลว์ของคุณ คลิก **IT Service Center** เพื่อดูการดำเนินการที่ทำได้

## ข้อมูลเพิ่มเติม

[ทำในกระบวนการทางธุรกิจของคุณเป็นไปโดยอัตโนมัติ: Flows \(โฟลว์\)](#)

## ดูข้อความบันทึก

ดูข้อความบันทึกสำหรับ IT Service Center รวมถึงการดำเนินการที่เกิดขึ้นในกรณี

### กำหนดค่าการบันทึก

เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดการรวบรวมบันทึกที่มากเกินไป ให้ตั้งค่ากระบวนการเก็บรักษาและล้างข้อมูล

1. จากเมนู IT Service Center ไปที่ **Settings (การตั้งค่า)** คลิก **Logging (การบันทึก)**
2. กำหนดค่าเวลาในการทำการล้างบันทึกรายวัน และจำนวนวันของบันทึกที่จะเก็บ หากบันทึกเก่ากว่าการตั้งค่าการเก็บรักษานับวันบันทึกนั้นจะถูกลบออกระหว่างงานล้างข้อมูล

### ดูการดำเนินการสำหรับกรณี

การดำเนินการต่อไปนี้ที่คุณสามารถทำได้จากกรณีจะถูกบันทึกไว้: การปรับใช้ซอฟต์แวร์, การเริ่มต้นทรัพย์สินใหม่ การยกเลิกกระบวนการการการเริ่มต้นหรือการหยุดกระบวนการ

- หากต้องการดูการดำเนินการทั้งหมดที่เกิดขึ้นกับทรัพย์สินทั้งหมดที่ได้รับการจัดการโดย IT Service Center ให้ไปที่เมนู IT Service Center แล้วคลิก **Case Actions (การดำเนินการสำหรับกรณี)**
- หากต้องการดูการดำเนินการภายในกรณี ไปที่หน้าต่าง **Recent Activity (กิจกรรมล่าสุด)**

### ดูการบันทึกเรกคอร์ดของบันทึก

หากต้องการดูบันทึกการบริการ รวมถึงบันทึกสำหรับกระบวนการเบื้องหลังและงานที่กำหนดเวลาไว้ ให้ไปที่เมนู IT Service Center แล้วคลิก **Case Actions (การดำเนินการสำหรับกรณี)**

### ตัวอย่าง

บันทึกของการบันทึกด้วยชื่อ: `EndpointToAssetTransformer.transformMergeMany` และ **เหตุผล:** Found more than 1 Asset with the same TaniumAssetId\_c เดียวกันที่บ่งชี้ว่ามีรายการการกำหนดค่าแบบกำหนดเองที่ถูกข้ามในระหว่างกระบวนการซิงโครไนซ์เนื่องจากการข้อมูลซ้ำกัน

# อ้างอิง: เลย์เอาต์ของกรณี

## เหตุการณ์

ITSC - Incident Request Layout

Custom Console ComponentsMini Page LayoutMini Console ViewVideo TutorialHelp for this Page

SaveQuick SavePreview As...CancelUndoRedoLayout Properties

Fields

ButtonsQuick ActionsMobile & Lightning ActionsExpanded LookupsRelated ListsReport Charts

Quick FindField Name

|              |                |             |                    |               |                     |                |
|--------------|----------------|-------------|--------------------|---------------|---------------------|----------------|
| Section      | Benefits       | Case Number | Case Record Type   | Change Effort | Change Type         | Contact Mobile |
| Blank Space  | Business Hours | Case Origin | Case Source        | Change Impact | Closed When Created | Contact Name   |
| Account Name | Business Risks | Case Owner  | Category           | Change Owner  | Contact Email       | Contact Phone  |
| Asset        | CAB Note       | Case Reason | Change Description | Change Plan   | Contact Fax         | Created By     |

Case Sample

Highlights Panel

Contact NameSample Text

SubjectSample Text

ImpactSample Text

DescriptionSample Text

UrgencySample Text

Quick Actions in the Salesforce Classic

Publisher

PostFileMobile Smart ActionsThanksLinkPollQuestionNew Note

Salesforce Mobile and Lightning Experience

Actions

PostCreate Service KnowledgeFileNew TaskEscalationResolve CaseEditChange OwnerMerge CasesCloneDeleteSharingClose CasePrintable View

Case Detail

Standard Buttons

EditDeleteChange OwnerAcceptClose CaseCloneSharingSharing HierarchyPrintable ViewMerge Cases

Get Alerts

Custom Buttons

User Information

Contact NameSample Text

Primary ConfigurationItem

CategorySample Text

Case OwnerSample Text

Service ProviderSample Text

SubcategorySample Text

Case Information

StatusSample Text

SubjectSample Text

DateTime Opened7/21/2021, 11:31 AM

Case OriginSample Text

Case Description (Header not visible)

DescriptionSample Text

Case Diagnostics

DiagnosticsSample Text

Case Prioritization

ImpactSample Text

Manual priority✓

UrgencySample Text

PrioritySample Text

Resolution Information

Resolution TypeSample Text

Resolution DetailsSample Text

Miscellaneous

Web Emailsarah.sample@company.com

Custom Links (Header visible on detail only)

© 2021 Tanium Inc. สงวนลิขสิทธิ์

หน้า 48

## เหตุการณ์สำคัญ

ITSC - Major Incident Layout
Custom Console Components
Mini Page Layout
Mini Console View
Video Tutorial
Help for this Page

Save
Quick Save
Preview As...
Cancel
Undo
Redo
Layout Properties

Fields
Buttons
Quick Actions
Mobile & Lightning Actions
Expanded Lookups
Related Lists
Report Charts

Quick Find
Field Name

|              |                 |             |                    |               |                     |                |
|--------------|-----------------|-------------|--------------------|---------------|---------------------|----------------|
| Section      | Benefits        | Case Number | Case Record Type   | Change Effort | Change Type         | Contact Mobile |
| Blank Space  | Business Hours  | Case Origin | Case Source        | Change Impact | Closed When Created | Contact Name   |
| Account Name | Business Status | Case Owner  | Category           | Change Owner  | Contact Email       | Contact Phone  |
| Asset        | CAB Note        | Case Reason | Change Description | Change Plan   | Contact Fax         | Created By     |

Case Sample

Highlights Panel

Customize the highlights panel for this page layout...

Quick Actions in the Salesforce Classic

Publisher

Actions in this section are currently inherited from the global publisher layout. You can [override the global publisher layout](#) to set a customized list of actions for the publisher on pages that use this layout.

Salesforce Mobile and Lightning Experience

Actions

Post
Create Service Knowledge
File
New Task
Escalation
Resolve Case
Edit
Change Owner
Merge Cases
Clone
Delete
Sharing
Close Case
Printable View

Case Detail

Standard Buttons

Edit
Delete
Change Owner
Accept
Close Case
Clone
Sharing
Sharing Hierarchy
Printable View
Merge Cases

Start Conversation
Get Alerts

Custom Buttons

Major Incident Details

Subject
Sample Text
Description
Sample Text
Impact Details
Sample Text

Reported Date Time
7/21/2021, 11:37 AM
Reported By
Sample Text
Major Incident Manager
Sample Text

Case Information

Case Owner
Sample Text
Service Provider
Sample Text
Category
Sample Text
Subcategory
Sample Text

Status
Sample Text
Primary Configuration Item
Sample Text

Case Prioritization

Impact
Sample Text
Manual priority

Urgency
Sample Text
Priority
Sample Text

Resolution Information

Resolution Type
Sample Text
Resolution Details
Sample Text

Salesforce Details

Contact Name
Sample Text
Case Origin
Sample Text

Web Email
sarah.sample@company.com

Custom Links (Header visible on detail only)

# เปลี่ยน

ITSC - Change Layout

Custom Console Components | Mini Page Layout | Mini Console View | Video Tutorial | Help for this Page

Save | Quick Save | Preview As... | Cancel | Undo | Redo | Layout Properties

Fields

Buttons

Quick Actions

Mobile & Lightning Actions

Expanded Lookups

Related Lists

Report Charts

Quick Find

Field Name

Section

Blank Space

Asset

Benefits

Business Hours

Account Name

Business Risks

CAB Note

Case Number

Case Origin

Case Owner

Case Reason

Case Record Type

Case Source

Category

Change Description

Change Effort

Change Impact

Change Owner

Change Plan

Change Type

Closed When Created

Contact Email

Contact Fax

Contact Mobile

Contact Name

Contact Phone

Created By

Case Sample

Highlights Panel

Contact Name

Sample Text

Subject

Sample Text

Description

Sample Text

Quick Actions in the Salesforce Classic

Publisher

Actions in this section are currently inherited from the global publisher layout. You can override the global publisher layout to set a customized list of actions for the publisher on pages that use this layout.

Salesforce Mobile and Lightning Experience

Actions

Post

Create Service Knowledge

File

New Task

Edit

Change Owner

Merge Cases

Clone

Delete

Sharing

Close Case

Printable View

Case Detail

Standard Buttons

Edit

Delete

Change Owner

Accept

Close Case

Clone

Sharing

Sharing Hierarchy

Submit for Approval

Printable View

Merge Cases

Get Alerts

Custom Buttons

Change Information

Contact Name

Sample Text

Service Provider

Sample Text

Subject

Sample Text

Description

Sample Text

Status

Sample Text

Subcategory

Sample Text

Category

Sample Text

Change Details

Case Owner

Sample Text

Planned Start Date Time

7/22/2021, 7:17 AM

Planned End Date Time

7/22/2021, 7:17 AM

Change Details Extended (Header not visible)

Change Description

Sample Text

CAB Note

Sample Text

Execution

Rollback Plan

Sample Text

Test Plan

Sample Text

Deployment Plan

Sample Text

Risk Assessment

Change Impact

Sample Text

Impact Details

Sample Text

Risk Level

Sample Text

Risk Details

Sample Text

Case Prioritization

Impact

Sample Text

Manual priority

✓

Urgency

Sample Text

Priority

Sample Text

Case Description (Header not visible)

Case Information

Date/Time Opened

7/22/2021, 7:17 AM

Change Type

Sample Text

Miscellaneous

Web Email

sarah.sample@company.com

Case Origin

Sample Text

Custom Links (Header visible on detail only)

# ปัญหา

ITSC - Problem Layout

Custom Console Components | Mini Page Layout | Mini Console View | Video Tutorial | Help for this Page

Save | Quick Save | Preview As... | Cancel | Undo | Redo | Layout Properties

Fields

Buttons

Quick Actions

Mobile & Lightning Actions

Expanded Lookups

Related Lists

Report Charts

Quick Find

Field Name

|              |                |             |                    |               |                     |                |
|--------------|----------------|-------------|--------------------|---------------|---------------------|----------------|
| Section      | Benefits       | Case Number | Case Record Type   | Change Effort | Change Type         | Contact Mobile |
| *Blank Space | Business Hours | Case Origin | Case Source        | Change Impact | Closed When Created | Contact Name   |
| Account Name | Business Risks | Case Owner  | Category           | Change Owner  | Contact Email       | Contact Phone  |
| Asset        | CAB Note       | Case Reason | Change Description | Change Plan   | Contact Fax         | Created By     |

Case Sample

Highlights Panel

Contact Name  
Sample Text

Subject  
Sample Text

Description  
Sample Text

Quick Actions in the Salesforce Classic

Publisher

Actions in this section are currently inherited from the global publisher layout. You can override the global publisher layout to set a customized list of actions for the publisher on pages that use this layout.

Salesforce Mobile and Lightning Experience

Actions

Post

Create Known Error

Create Service Knowledge

File

New Task

Resolve Case

New Change

Edit

Change Owner

Merge Cases

Clone

Delete

Sharing

Close Case

Printable View

Case Detail

Standard Buttons

Edit | Delete | Change Owner | Accept | Close Case | Clone | Sharing | Sharing Hierarchy | Submit for Approval

Printable View | Merge Cases | Get Alerts

Custom Buttons

Problem Information

Contact Name  
Sample Text

Status  
Sample Text

Primary Configuration Item  
Sample Text

Problem Manager  
Sample Text

Subject  
Sample Text

Description  
Sample Text

Case Owner  
Sample Text

Service Provider  
Sample Text

Category  
Sample Text

Subcategory  
Sample Text

Due Date  
7/21/2021, 11:59 AM

Problem Details

Workaround Details  
Sample Text

Symptoms  
Sample Text

Diagnostics  
Sample Text

Root Cause  
Sample Text

Impact Details  
Sample Text

Risk Details  
Sample Text

Problem Source  
Sample Text

Case Prioritization

Impact  
Sample Text

Manual priority  
✓

Urgency  
Sample Text

Priority  
Sample Text

Known Error Details

Known Error  
Sample Text

Resolution Information

Resolution Type  
Sample Text

Resolution Details  
Sample Text

Miscellaneous

Case Origin  
Sample Text

Web Email  
sarah.sample@company.com

Custom Links (header visible on detail only)

# IT Service Center คู่มือการใช้งาน

เวอร์ชัน 1.17.0

สิงหาคม 30, 2021



ข้อมูลในเอกสารนี้อาจเปลี่ยนแปลงได้โดยไม่ต้องแจ้งให้ทราบล่วงหน้า นอกจากนี้ ข้อมูลที่ให้ไว้ในเอกสารนี้เป็นการจัดทำให้ "ตามสภาพ" และเชื่อว่ามีความถูกต้อง แต่ไม่สามารถรับประกันใดๆ ทั้งโดยชัดแจ้งหรือโดยนัย ยกเว้นที่ระบุไว้ในข้อกำหนดและเงื่อนไขการขายของลูกค้าของ Tanium โดยที่ Tanium จะไม่รับผิดชอบใดๆ เว้นแต่จะระบุไว้เป็นอย่างอื่น และไม่มีกรณีใดที่ Tanium หรือซัพพลายเออร์ของบริษัทจะต้องรับผิดชอบต่อความเสียหายทางอ้อม พิเศษ ที่เป็นผลสืบเนื่อง หรือโดยบังเอิญใดๆ ซึ่งรวมถึงแต่ไม่ได้อาจจำกัดเพียงแต่การสูญเสียผลกำไรหรือการสูญเสียหรือความเสียหายต่อข้อมูลที่เกิดขึ้นจากการใช้หรือไม่สามารถใช้เอกสารนี้ แม้ว่า Tanium Inc. จะได้รับคำแนะนำถึงความจำเป็นไปได้ของความเสียหายดังกล่าวก็ตาม

ที่อยู่ IP ใดๆ ที่ใช้ในเอกสารนี้ไม่ได้ตั้งใจให้เป็นที่อยู่จริง ตัวอย่างใดๆ เอาต์พุตการแสดงผลคำสั่ง ไดอะแกรมทอพอโลยีเครือข่าย และตัวเลขอื่นๆ ที่รวมอยู่ในเอกสารนี้เป็นการแสดงเพื่อวัตถุประสงค์ในการอธิบายเท่านั้น การใช้ที่อยู่ IP จริงในเนื้อหาที่เป็นการอธิบายประกอบถือเป็นเรื่องไม่ตั้งใจและเป็นเรื่องบังเอิญ

โปรดไปที่ <https://docs.tanium.com> เพื่อดูเอกสารเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ Tanium ล่าสุด

เอกสารนี้อาจให้การเข้าถึงหรือข้อมูลเกี่ยวกับเนื้อหา ผลิตภัณฑ์ (รวมถึงฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์) และบริการที่จัดทำโดยบุคคลที่สาม ("รายการของบุคคลที่สาม") ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับรายการของบุคคลที่สามดังกล่าว Tanium Inc. และบริษัทในเครือ (i) จะไม่รับผิดชอบต่อรายการดังกล่าว และขอปฏิเสธการรับประกันและความรับผิดชอบใดๆ ที่เกี่ยวข้องกับรายการของบุคคลที่สามโดยชัดแจ้งและ (ii) จะไม่รับผิดชอบต่อ การสูญเสีย ค่าใช้จ่าย หรือความเสียหายที่เกิดขึ้นเนื่องจากคุณเข้าถึงหรือใช้งานรายการของบุคคลที่สามดังกล่าว เว้นแต่จะระบุไว้เป็นอย่างอื่นอย่างชัดเจนในข้อตกลงที่เกี่ยวข้องระหว่างคุณและ Tanium

นอกจากนี้ เอกสารนี้ไม่ได้กำหนดให้ต้องใช้หรือพิจารณาถึงการใช้องค์ประกอบ Tanium หรือการผสมผสาน Tanium ร่วมกับสินค้าของบุคคลที่สามที่เฉพาะเจาะจง และ Tanium และบริษัทในเครือจะไม่มีส่วนรับผิดชอบต่อ การละเมิดสิทธิ์ในทรัพย์สินทางปัญญาที่เกิดจากการรวมกันดังกล่าว คุณ (ไม่ใช่ Tanium) มีหน้าที่รับผิดชอบในการพิจารณาว่าการผสมกันระหว่างสินค้าของบุคคลที่สามกับผลิตภัณฑ์ของ Tanium นั้นเหมาะสมและจะไม่ก่อให้เกิดการละเมิดสิทธิ์ในทรัพย์สินทางปัญญาของบุคคลที่สาม

Tanium ยึดมั่นในมาตรฐานสูงสุดด้านการเข้าถึงสำหรับผู้พิการเพื่อให้การมีปฏิสัมพันธ์กับซอฟต์แวร์ Tanium เป็นไปอย่างง่ายดายยิ่งขึ้นและเพื่อเร่งเวลาสู่ความสำเร็จ เพื่อให้แน่ใจว่ามีมาตรฐานด้านการเข้าถึงสำหรับผู้พิการในระดับสูง Tanium ปฏิบัติตามกฎหมายของรัฐบาลกลางสหรัฐอเมริกา โดยเฉพาะมาตรา 508 ของกฎหมายการฟื้นฟูสมรรถภาพปี 1998 เราได้ทำการประเมินด้านการเข้าถึงสำหรับผู้พิการโดยบุคคลที่สามตลอดระยะเวลาการพัฒนาด้านผลิตภัณฑ์เป็นเวลาหลายปี และการตรวจสอบอย่างครอบคลุมเทียบเคียงกับมาตรฐาน WCAG 2.1 / VPAT 2.3 ล่าสุดสำหรับโมดูลผลิตภัณฑ์หลักทั้งหมดได้ดำเนินการเสร็จสมบูรณ์ในเดือนกันยายน 2019 Tanium สามารถจัดทำรายงาน VPAT ได้แบบโมดูลต่อโมดูลซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการวางแผนโซลูชันขนาดใหญ่สำหรับลูกค้าหรือผู้มีโอกาสเป็นลูกค้า

เนื่องจากการนำเสนอผลิตภัณฑ์และคุณลักษณะใหม่ๆ อย่างต่อเนื่อง Tanium จะทำการทดสอบเพื่อระบุช่องว่างที่อาจเกิดขึ้นตามหลักเกณฑ์การเข้าถึงสำหรับผู้พิการ Tanium มุ่งมั่นที่จะพยายามอย่างเต็มที่เพื่อแก้ไขช่องว่างต่างๆ อย่างรวดเร็วเท่าที่จะเป็นไปได้โดยพิจารณาจากความรุนแรงของปัญหาและขอบเขตของการเปลี่ยนแปลง วัตถุประสงค์เหล่านี้รวมอยู่ในกำหนดการนำเสนอคุณลักษณะและการเผยแพร่อย่างต่อเนื่องด้วยทรัพยากรที่มีอยู่ของเรา

Tanium ยินดีรับฟังความคิดเห็นจากลูกค้าเกี่ยวกับการทำให้โซลูชันสามารถเข้าถึงได้โดยยึดตามโมดูล Tanium และข้อกำหนดด้านเทคโนโลยีอำนวยความสะดวกของคุณ ข้อกำหนดด้านการเข้าถึงสำหรับผู้พิการมีความสำคัญต่อชุมชนลูกค้าของ Tanium และเราให้ความสำคัญสูงสุดที่จะปฏิบัติตามกฎหมายเหล่านี้โดยเป็นส่วนหนึ่งของแผนงานผลิตภัณฑ์โดยรวมของเรา Tanium รักษาความโปร่งใสในความก้าวหน้าและความสำเร็จของเราและยินดีรับฟังคำถามหรือให้มีการสนทนาเพิ่มเติมเกี่ยวกับการดำเนินการนี้ หากมีคำถามเพิ่มเติม โปรดติดต่อตัวแทนฝ่ายขายของคุณ ส่งอีเมลถึง Tanium Support ที่ [support@tanium.com](mailto:support@tanium.com) หรือส่งอีเมลไปยัง [accessibility@tanium.com](mailto:accessibility@tanium.com)

Tanium เป็นเครื่องหมายการค้าของ Tanium, Inc. ในสหรัฐอเมริกาและประเทศอื่นๆ เครื่องหมายการค้าของบุคคลที่สามที่กล่าวถึงเป็นทรัพย์สินของเจ้าของที่เกี่ยวข้อง

© 2021 Tanium Inc. สงวนลิขสิทธิ์

# สารบัญ

---

|                                                                                         |           |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| เกี่ยวกับเอกสารนี้ .....                                                                | 6         |
| <b>ภาพรวมของ IT Service Center .....</b>                                                | <b>7</b>  |
| จัดการกรณีและดำเนินการ .....                                                            | 7         |
| จัดการข้อมูลสินทรัพย์แบบเรียลไทม์ใน CMDB .....                                          | 7         |
| รายการการกำหนดค่า .....                                                                 | 7         |
| คลังรายการการกำหนดค่า .....                                                             | 7         |
| Tanium as a Service .....                                                               | 8         |
| ภาพรวมของ Work.com .....                                                                | 8         |
| เกี่ยวกับ Employee Workspace .....                                                      | 8         |
| ข้อมูลเพิ่มเติม .....                                                                   | 8         |
| เกี่ยวกับ Employee Concierge (เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก) .....                          | 8         |
| ข้อมูลเพิ่มเติม .....                                                                   | 8         |
| ภาษาที่รองรับ .....                                                                     | 9         |
| <b>การเพิ่มประสิทธิผลขององค์กร .....</b>                                                | <b>10</b> |
| การวางแผนเชิงกลยุทธ์ .....                                                              | 10        |
| แผนภูมิ RACI .....                                                                      | 10        |
| การปรับปรุงองค์กร .....                                                                 | 12        |
| มาตรวัดการดำเนินงาน .....                                                               | 12        |
| การจัดการเหตุการณ์ของ IT Service Center และความสมบูรณ์ในการดำเนินการตามคำขอบริการ ..... | 12        |
| มาตรวัดเปรียบเทียบ .....                                                                | 12        |
| <b>พิสูจน์ตัวตนด้วย Tanium as a Service .....</b>                                       | <b>15</b> |
| <b>จัดการกรณีไอที .....</b>                                                             | <b>16</b> |
| ดูแดชบอร์ดเจ้าหน้าที่ไอที .....                                                         | 16        |
| ดูกรณี .....                                                                            | 16        |
| <b>เหตุการณ์ .....</b>                                                                  | <b>16</b> |
| เกี่ยวกับกรณีเหตุการณ์ .....                                                            | 17        |
| <b>เหตุการณ์สำคัญ .....</b>                                                             | <b>17</b> |
| เกี่ยวกับกรณีเหตุการณ์ .....                                                            | 17        |

---

---

|                                                  |           |
|--------------------------------------------------|-----------|
| สร้างเหตุการณ์สำคัญ .....                        | 17        |
| <b>ปัญหา .....</b>                               | <b>17</b> |
| เกี่ยวกับกรณีปัญหา .....                         | 18        |
| สร้างข้อผิดพลาดที่ทราบหรือความรู้การบริการ ..... | 18        |
| <b>เปลี่ยน .....</b>                             | <b>18</b> |
| การอนุญาตสำหรับผู้ใช้.....                       | 20        |
| เกี่ยวกับกรณีการเปลี่ยนแปลง .....                | 19        |
| สร้างกรณีการเปลี่ยนแปลง .....                    | 19        |
| แก้ไขข้อขัดแย้งของกำหนดการ .....                 | 19        |
| ประเมินความเสี่ยง .....                          | 19        |
| จัดการการเปลี่ยนแปลงปฏิทิน .....                 | 19        |
| ดูปฏิทินการเปลี่ยนแปลง .....                     | 19        |
| เพิ่มกิจกรรมในปฏิทินการเปลี่ยนแปลง .....         | 19        |
| กำหนดค่ากฎการจัดการการเปลี่ยนแปลง .....          | 20        |
| <b>ขอ .....</b>                                  | <b>20</b> |
| เกี่ยวกับกรณีคำขอ .....                          | 20        |
| สร้างคำขอ .....                                  | 20        |
| <b>อัปเดตกรณี .....</b>                          | <b>20</b> |
| เปลี่ยนเจ้าของกรณี .....                         | 21        |
| เปลี่ยนประเภทเรกคอร์ด .....                      | 21        |
| ส่งต่อกรณี .....                                 | 21        |
| แนบไฟล์.....                                     | 21        |
| <b>ติดตามกิจกรรม .....</b>                       | <b>21</b> |
| ดูกิจกรรมของกรณี .....                           | 21        |
| แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับกรณี .....               | 21        |
| ติดตามการอัปเดตกรณี .....                        | 22        |
| <b>ติดตามงานที่เกี่ยวข้อง .....</b>              | <b>22</b> |
| ขยายรายละเอียดขอบเขต .....                       | 22        |
| เพิ่มงาน .....                                   | 22        |
| เพิ่มการเชื่อมโยง .....                          | 22        |
| ลบการเชื่อมโยง .....                             | 23        |

---

---

|                                                                 |           |
|-----------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>ระบบการแก้ไขที่ทำได้ในกรณี .....</b>                         | <b>23</b> |
| ปิดกรณีและกรณีที่เกี่ยวข้องทั้งหมด.....                         | 23        |
| <b>จัดการรายการการกำหนดค่า.....</b>                             | <b>24</b> |
| ดูที่รายละเอียด CI หลักจากกรณี .....                            | 24        |
| ดูทรัพย์สินทั้งหมด .....                                        | 24        |
| <b>จัดการประสิทธิภาพ.....</b>                                   | <b>25</b> |
| ตรวจสอบเหตุการณ์ด้านประสิทธิภาพการทำงาน .....                   | 25        |
| รีสตาร์ทระบบปฏิบัติการ .....                                    | 26        |
| ยกเลิกกระบวนการ .....                                           | 26        |
| จัดการบริการระบบ .....                                          | 26        |
| <b>ปรับใช้ซอฟต์แวร์.....</b>                                    | <b>27</b> |
| จัดการซอฟต์แวร์ที่ล้าสมัย .....                                 | 27        |
| ติดตั้งซอฟต์แวร์ใหม่.....                                       | 27        |
| ลบซอฟต์แวร์ .....                                               | 27        |
| <b>ทำให้ IT Service Center เป็นระบบอัตโนมัติด้วยโฟลว์ .....</b> | <b>28</b> |
| โฟลว์เริ่มต้น.....                                              | 28        |
| การดำเนินการเกี่ยวกับโฟลว์.....                                 | 28        |
| สร้างโฟลว์ IT Service Center .....                              | 29        |
| ข้อมูลเพิ่มเติม .....                                           | 29        |
| <b>เพิ่มมาตรวัด IT Service Center ไปสู่ระดับสูงสุด .....</b>    | <b>30</b> |
| เวลาเฉลี่ยในการแก้ไข (MTTR).....                                | 30        |
| อัตราการปฏิบัติตาม SLA .....                                    | 30        |
| ตัวที่ได้รับการแก้ไขปัญหาโดยอัตโนมัติ.....                      | 31        |
| การดำเนินการที่เกิดจากตัว .....                                 | 31        |

# เกี่ยวกับเอกสารนี้

เอกสารนี้ใช้สำหรับเวอร์ชัน 1.17.0.

หากต้องการดูคู่มือการดูแลระบบและการใช้งาน IT Service Center ทุกเวอร์ชัน โปรดดูที่ [เอกสารประกอบของ IT Service Center](#)

# ภาพรวมของ IT Service Center

ด้วย IT Service Center คุณสามารถปรับปรุงการดำเนินการสนับสนุนด้านไอทีโดยการรวมการออกตัวไอทีและงานไว้ในที่เดียว

|                                                                                       |
|---------------------------------------------------------------------------------------|
| พร้อมให้ใช้งานใน: Lightning Experience                                                |
| พร้อมให้ใช้งานใน: เวอร์ชัน <b>Enterprise (องค์กร)</b> และ <b>Unlimited (ไม่จำกัด)</b> |
| IT Service Center ให้ใช้งานเป็นแบบใบอนุญาตการใช้งานเพิ่มเติม                          |

## จัดการกรณีและดำเนินการ

เจ้าหน้าที่ฝ่ายไอทีสามารถแก้ไขปัญหามาตรฐานในตัวเพื่อให้การสนับสนุนได้เร็วขึ้นโดยปรับใช้การดำเนินการทั่วไปโดยไม่ต้องออกจาก IT Service Center การดำเนินการเหล่านี้รวมถึง:

- การตรวจสอบเหตุการณ์เกี่ยวกับประสิทธิภาพ
- การยกเลิกกระบวนการ
- การเริ่มหรือหยุดบริการของระบบ
- การรีสตาร์ทคอมพิวเตอร์
- การติดตั้ง อัปเดต หรือลบซอฟต์แวร์

ตัวอย่างเช่น หากผู้ใช้เปิดตัวการสนับสนุนที่ต้องการอัปเดตซอฟต์แวร์ เจ้าหน้าที่ไอทีสามารถปรับใช้การอัปเดตกับทรัพย์สินของผู้ใช้ด้วยการคลิกเพียงไม่กี่ครั้งโดยตรงจาก IT Service Center นอกจากนี้ยังสามารถสร้างการปรับใช้ที่พื้ชการอัปเดตซอฟต์แวร์เดียวกันนั้นไปยังทรัพย์สินอื่นๆ ซึ่งช่วยลดความเป็นไปได้ที่ผู้ใช้รายอื่นจะเปิดตัวซ้ำสำหรับปัญหาเดียวกัน

## จัดการข้อมูลสินทรัพย์แบบเรียลไทม์ใน CMDB

ใช้การรวมระบบฐานข้อมูลการจัดการการกำหนดค่า (CMDB) จาก Tanium กับ IT Service Center เพื่อจัดการและจัดเก็บรายการการกำหนดค่าตามเวลาจริงหรือองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับบริการด้าน IT รายการการกำหนดค่า (CI) เป็นองค์ประกอบที่ต้องได้รับการจัดการเพื่อให้บริการด้าน IT ด้วยการกำหนดแหล่งที่มาของความจริงศูนย์กลางสำหรับ CI เจ้าหน้าที่ IT และผู้จัดการการกำหนดค่าสามารถปรับปรุงการจัดการบริการ ลดเวลาที่ใช้ในการจัดการการเปลี่ยนแปลง และปรับปรุงการตรวจสอบ ความปลอดภัย และการปฏิบัติตามข้อกำหนด

### รายการการกำหนดค่า

รายการการกำหนดค่าเชื่อมโยงกับสินทรัพย์ ควบคุมโดย IT และใช้สำหรับบริการ IT

รายการการกำหนดค่าสามารถเป็น CI ที่ได้รับการจัดการของ Tanium หรือ CI ที่กำหนดเองของ Tanium CI ที่ได้รับการจัดการของ Tanium เป็นสินทรัพย์ที่ติดตั้ง Tanium Client ข้อมูลเกี่ยวกับ CI ที่ได้รับการจัดการของ Tanium มาจากบริการ CMDB ใน Tanium คุณสามารถสร้าง CI ที่กำหนดเองของ Tanium ใน Salesforce สำหรับ CI เพิ่มเติมที่ไม่พบใน Tanium และซิงโครไนซ์กับ CMDB เป็นประจำ

### คลาสรายการการกำหนดค่า

คลาสรายการการกำหนดค่าคือการจัดหมวดหมู่ที่กำหนดไว้ล่วงหน้าสำหรับรายการการกำหนดค่าที่มาจาก Tanium เช่น ประเภทอุปกรณ์ (แล็ปท็อป เซิร์ฟเวอร์)

## Tanium as a Service

ความสามารถในการดำเนินการกับคอมพิวเตอร์ของผู้ใช้ปลายทางสามารถทำได้โดยการเชื่อมต่อจาก IT Service Center กับ Tanium as a Service (TaaS)

แพลตฟอร์ม Tanium ให้การมองเห็นและการควบคุมปลายทางของคุณ ใน Tanium ปลายทางคือคอมพิวเตอร์หรือเซิร์ฟเวอร์ที่คุณสามารถติดตั้งและเรียกใช้บริการ Tanium Client ได้ เพื่อตอบสนองต่อค่ามาตรฐานหรือแบบเฉพาะกิจของคุณ Tanium สามารถค้นพบและรายงานได้ภายในไม่กี่วินาทีทั้งข้อมูลเรียลไทม์แบบคงที่และแบบไดนามิกที่เกี่ยวข้องกับปลายทาง นอกเหนือจากการรับข้อมูลเกี่ยวกับปลายทางแล้ว คุณสามารถปรับใช้การดำเนินการเพื่อจัดการและรักษาความปลอดภัยของสภาพแวดล้อมของคุณได้

การดำเนินงานใน IT Service Center ดำเนินการโดยการเรียก API ไปยัง TaaS ซึ่งรวมถึงโมดูล Tanium™ Discover, Tanium™ Deploy และ Tanium™ Performance ข้อมูลเกี่ยวกับอุปกรณ์ปลายทางของ Tanium จะจัดเก็บไว้ใน Salesforce เป็นออบเจกต์ทรัพย์สิน หากต้องการดูข้อมูลเกี่ยวกับปลายทางที่ได้รับการจัดการโดย Tanium ใน Salesforce คุณสามารถดูได้เป็นแบบทรัพย์สิน

## ภาพรวมของ Work.com

IT Service Center เป็นส่วนหนึ่งของชุดโซลูชัน Work.com และ Work.com เป็นแพลตฟอร์มประสบการณ์พนักงานที่ครบวงจรสำหรับการทำงานจากทุกที่ทั่วโลก Work.com สร้างขึ้นบนแพลตฟอร์ม Salesforce และช่วยให้พนักงานประสบความสำเร็จได้จากทุกที่ที่พวกเขาทำงาน

เมื่อคุณซื้อ IT Service Center คุณยังได้รับ Employee Workspace และ Employee Concierge อีกด้วย ผลิตภัณฑ์เหล่านี้ช่วยให้พนักงานสามารถเปิดกรณีและส่งไปยังตัวแทนใน IT Service Center ได้

### เกี่ยวกับ Employee Workspace

ด้วย Employee Workspace พนักงานของคุณจะได้รับประสบการณ์ที่ครบวงจรและช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการใช้งานและการทำงานร่วมกันของพนักงาน Employee Workspace นำเสนอศูนย์กลางสำหรับเครื่องมือและทรัพยากรที่พนักงานของคุณต้องการสำหรับการทำงานจากทุกที่

ข้อมูลเพิ่มเติม

[เอกสาร Work.com: Employee Workspace](#)

### เกี่ยวกับ Employee Concierge (เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก)

Employee Concierge เป็นส่วนเสริมของ Employee Workspace ที่มีฐานความรู้ที่ค้นหาได้และระบบการออกตัว ดังนั้นพนักงานจึงสามารถค้นหาโซลูชันและได้รับการสนับสนุนเมื่อต้องการ

ข้อมูลเพิ่มเติม

[เอกสาร Work.com: Employee Concierge](#)

## ภาษาที่รองรับ

อินเทอร์เน็ตผู้ใช้ของ IT Service Center ได้รับการแปลเป็นภาษาต่อไปนี้:

- จีน - ตัวย่อ: zh\_CN
- จีน - ตัวเต็ม: zh\_TW
- ดัตช์: nl
- ฝรั่งเศส: fr
- เยอรมัน: de
- อิตาลี: it
- ญี่ปุ่น: ja
- เกาหลี: ko
- โปรตุเกส (บราซิล): pt\_BR
- สเปน: es



# การเพิ่มประสิทธิผลขององค์กร

ขั้นตอนการกำกับดูแลองค์กรที่สำคัญสี่ประการเพื่อเพิ่มมูลค่าสูงสุดที่ดำเนินการโดย IT Service Center มีรายละเอียดดังนี้:

- ปรับการวางแผนเชิงกลยุทธ์ให้สอดคล้องกับเป้าหมายทางธุรกิจ ดูที่ [การวางแผนเชิงกลยุทธ์ ในหน้า 10](#)
- กำหนดบทบาทและความรับผิดชอบที่ชัดเจน ดูที่ [แผนภูมิ RACI ในหน้า 10](#)
- ติดตามความสมบูรณ์ในการทำงาน ดูที่ [มาตรวัดการดำเนินงาน ในหน้า 12](#)
- ตรวจสอบการจัดตำแหน่งข้ามสายงาน ดูที่ [การปรับองค์กร ในหน้า 12](#)

## การวางแผนเชิงกลยุทธ์

พัฒนาแผนงานเชิงกลยุทธ์เพื่อจัด IT Service Center ให้เป็นแหล่งความจริงเพียงแหล่งเดียวที่ศูนย์กลางของการจัดการบริการIT (ITSM) และกิจกรรมเกี่ยวกับประสิทธิภาพของพนักงานทั้งหมดในองค์กรของคุณ กิจกรรมเหล่านี้ควรสอดคล้องกับเป้าหมายทางธุรกิจ โดยได้รับอนุมัติจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ กิจกรรมเหล่านี้รวมถึงแต่ไม่จำกัดเพียง:

- อัปเดตข้อตกลงระดับบริการ (SLA) และปรับกิจกรรมให้สอดคล้องกับทรัพยากรหลักสำหรับกิจกรรม ITSM (ใน IT Service Center ใช้ชื่อว่า กำหนดการสำคัญ (Milestone)) ของฝ่ายบริการและทีมแก้ไขปัญหาทุกทีม
- ตกลงร่วมกันเกี่ยวกับเวิร์กโฟลว์การจัดการเหตุการณ์ที่สำคัญทั้งภายในและภายนอกฝ่ายบริการ
- ระบุบุคลากรหลักที่จะต้องมีส่วนร่วมเข้าถึงและการฝึกอบรม ตลอดจนกลไกต่อเนื่องในการฝึกอบรมผู้เข้าร่วมรายใหม่
- จัดเตรียมและประเมินโครงสร้างโปรแกรม IT Service Center ของคุณใหม่เป็นระยะๆ เพื่อตรวจสอบว่าบรรลุเป้าหมายขององค์กรและมีโอกาสในการปรับปรุงหรือไม่ ช่องว่างของกระบวนการและการกำกับดูแลอาจทำให้เกิดปัญหาที่ทับซ้อนกัน
- ระบุข้อกำหนดในการรายงาน รวมถึงการแบ่งส่วนของรายงานและข้อมูลต่างๆ ให้กับทีมแก้ไขปัญหา ผู้นำ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่างๆ

## แผนภูมิ RACI

แผนภูมิ RACI ระบุว่าทีมหรือทรัพยากรใดที่รับผิดชอบ **Responsible** ดูแล **Accountable** ให้คำปรึกษา **Consulted** และได้รับแจ้ง **Informed** และทำหน้าที่แนะนำเพื่ออธิบายกิจกรรมหลักของฝ่ายบริการและทีมแก้ไขปัญหาในโปรแกรม ITSM ผ่าน IT Service Center ทุกองค์กรมีกระบวนการทางธุรกิจและความต้องการด้านไอทีขององค์กรที่เฉพาะเจาะจง ตารางต่อไปนี้แสดงถึงมุมมองของ IT Service Center สำหรับวิธีที่องค์กรควรปรับทรัพยากรที่ใช้งานได้ให้สอดคล้องกับการจัดการเหตุการณ์และการดำเนินการตามคำขอบริการ ใช้ตารางต่อไปนี้เป็นตัวช่วยพื้นฐาน

| งาน                                 | ฝ่ายบริการ | การจัดการฝ่ายบริการ | ทีมแก้ไขปัญหา | ผู้ใช้ | เหตุผล                                                                                                                                                                          |
|-------------------------------------|------------|---------------------|---------------|--------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| การบันทึกเหตุการณ์และการจัดหมวดหมู่ | R          | -                   | A             | I      | ฝ่ายบริการมักจะเป็นช่องทางในการรับตัว แต่ทีมที่แก้ไขปัญหาตามทีระบุนในตัวจะดูแลให้มีการจัดหมวดหมู่ที่เหมาะสม (ในบางกรณีฝ่ายบริการอาจเป็นผู้ที่แก้ไขปัญหาตามทีระบุนในตัว)         |
| การมอบหมายเหตุการณ์                 | R          | I                   | A             | -      | ทีมที่รับผิดชอบในการแก้ไขปัญหาตามทีระบุนในตัวเป็นผู้รับผิดชอบในการจัดการเหตุการณ์                                                                                               |
| การตรวจสอบและวินิจฉัยเหตุการณ์      | A          | I                   | R             | C      | ฝ่ายบริการทำการวิเคราะห์เบื้องต้นเกี่ยวกับตัวที่ส่งเข้ามา ซึ่งจะช่วยให้ IT Service Center ได้เรียนรู้รูปแบบด้วย                                                                 |
| การแก้ไขเหตุการณ์และการกู้คืน       | I          | -                   | A             | C/I    | ทีมแก้ไขปัญหาทีระบุนจะรับผิดชอบในการกู้คืนการบริการให้กลับมาเป็นปกติเมื่อเกิดเหตุการณ์ขึ้น                                                                                      |
| การตรวจสอบและการปิดเหตุการณ์        | R          | I                   | A             | C/I    | หลังจากที่ตัวได้รับการทำเครื่องหมายว่าแก้ไขปัญหาลแล้ว ผู้ใช้จะสามารถยืนยันการแก้ปัญหาก่อนที่จะปิดตัว การปิดตัวขั้นสุดท้ายเป็นไปโดยอัตโนมัติและเป็นความรับผิดชอบของทีมแก้ไขปัญหา |
| การตรวจติดตาม SLA                   | R          | A                   | R             | -      | ผู้บริหารของฝ่ายบริการมีหน้าที่ในการยืนยันการปฏิบัติตามกำหนดการสำคัญ (SLA) และกำหนดสิ่งที่ต้องมีการเปลี่ยนแปลง                                                                  |
| การจัดการการปฏิบัติตามกฎระเบียบ     | -          | R                   | A/I           | C/I    | ทีมแก้ไขปัญหาต้องเพิ่มข้อมูลในตัวให้เพียงพอสำหรับการตรวจสอบข้อเท็จจริง โดยมีฝ่ายบริหารคอยกำกับดูแล                                                                              |

## เวิร์กโฟลว์เหตุการณ์

## เวิร์กโฟลว์คำขอ

## การรับรองคร

องค์กรที่ประสบความสำเร็จใช้ IT Service Center ในโซโลที่ใช้งานได้เป็นแพลตฟอร์มทั่วไปสำหรับ ITSM และการมีส่วนร่วมของพนักงาน ด้วยการดำเนินการที่ขับเคลื่อนโดย Tanium Tanium จัดเตรียมสคิมมาข้อมูลทั่วไปที่ช่วยให้ทีมรักษาความปลอดภัย ทีมปฏิบัติการ และทีมความเสี่ยง/การปฏิบัติตามกฎระเบียบสามารถรับรองได้ว่าพวกเขากำลังดำเนินการตามชุดข้อเท็จจริงทั่วไปที่นำเสนอโดยแพลตฟอร์มแบบครบวงจร สคิมดังกล่าวยังสามารถใช้ในการดำเนินการผ่านแพลตฟอร์ม Tanium เพื่อบรรเทาปัญหาที่ทราบแล้วในปลายทางอื่นเพิ่มเติม ซึ่งจะช่วยยกระดับประสบการณ์ของผู้ใช้และป้องกันการเปิดตัวในอนาคต

หากองค์กรไม่มีการปรับให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน แต่มุ่งที่จะใช้ ITSM, เสริมสร้างประสบการณ์ของพนักงาน และให้มีการดำเนินการเพิ่มเติมผ่าน IT Service Center ก็จะทำให้เกิดปัญหาชุดข้อมูลแข่งขันกันและการขาดมุมมองแบบองค์รวมทั่วทั้งองค์กรในการแก้ไขปัญหาและในด้านประสิทธิภาพในการดำเนินงาน

## มาตรวัดการดำเนินงาน

### การจัดการเหตุการณ์ของ IT Service Center และความสมบูรณ์ในการดำเนินการตามคำขอบริการ

การจัดการโปรแกรม ITSM ที่ประสบความสำเร็จจะรวมไปถึงการพัฒนาแนวปฏิบัติในการใช้เทคโนโลยีและการวัดความสำเร็จผ่านมาตรวัดเปรียบเทียบที่สำคัญ กระบวนการสำคัญสี่ประการในการวัดและชี้แนะความสมบูรณ์ในการดำเนินงานของโปรแกรม IT Service Center ของคุณมีดังต่อไปนี้:

| กระบวนการ              | คำอธิบาย                                                                                                                                                                                                             |
|------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| การใช้งาน              | IT Service Center สำหรับ ITSM และพนักงานจะเริ่มทำงานในลักษณะใดและเมื่อใดในองค์กรของคุณ (ตัวอย่างเช่น เป็นเครื่องมือเดียวที่ใช้ในการบันทึกหรือเป็นเครื่องมือหนึ่งในเครื่องมือที่แตกต่างกันจำนวนมาก)                   |
| การทำให้เป็นอัตโนมัติ  | IT Service Center แบบอัตโนมัติเป็นอย่างไรภายในองค์กรของคุณ ซึ่งรวมถึงการแก้ปัญหาในตัวโดยอัตโนมัติและการดำเนินการอัตโนมัติจากตัว                                                                                      |
| การผสานรวมที่ใช้งานได้ | IT Service Center แบบครบวงจรทำงานเป็นอย่างไรกับกลุ่มผู้แก้ไขปัญหภายในฝ่ายไอที เช่น ทีมปฏิบัติการ ทีมรักษาความปลอดภัย และฝ่ายบริการ ตลอดจนการผสานรวมกับเครื่องมือภายนอก เช่น Configuration Management Database (CMDB) |
| การรายงาน              | การรายงาน ITSC KPI แบบอัตโนมัติเป็นอย่างไร และการรายงานนั้นมีการปรับให้เหมาะกับกลุ่มเป้าหมายและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรายต่างๆ อย่างไร                                                                                  |

### มาตรวัดเปรียบเทียบ

นอกเหนือจากกระบวนการจัดการเหตุการณ์และการดำเนินการตามคำขอบริการที่สำคัญของ IT Service Center แล้ว มาตรวัดเปรียบเทียบที่สำคัญสองรายการที่สอดคล้องกับความสมบูรณ์ในการดำเนินงานของโปรแกรม IT Service Center เพื่อให้ได้มาซึ่งคุณค่าและความประสบความสำเร็จสูงสุดมีดังนี้

| มาตรวัดการบริหาร               | เวลาเฉลี่ยในการแก้ไข (MTTR)                                                                                                                                           | อัตราการปฏิบัติตาม SLA                                                    | ตัวที่ได้รับการแก้ไขปัญหาโดยอัตโนมัติ                                                                                                                                                                                                                 | การดำเนินการที่เกิดจากตัว                                                                                                                                                                                                              |
|--------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| คำอธิบาย                       | เวลาเฉลี่ยที่ใช้ในการแก้ไขปัญหาในตัวที่ยังเปิดอยู่มาตรวัดนี้สามารถแบ่งกลุ่มตามข้อมูลที่ป้อนเพิ่มเติม เช่น ความรุนแรงของเหตุการณ์ ทีมแก้ไขปัญหาหรือบุคคลที่เฉพาะเจาะจง | เปอร์เซ็นต์ของตัวปิดที่อยู่ภายในข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) ที่เผยแพร่ | จำนวนตัวที่สร้างขึ้นจากการดำเนินการใน IT Service Center เพื่อแก้ไขปัญหาในเชิงรุกกับปลายทางอย่างน้อยหนึ่งจุด ตัวเหล่านี้ถูกสร้างขึ้นและได้รับการแก้ไขปัญหาโดยอัตโนมัติเพื่อให้มีการเก็บเรกคอร์ดเพื่อวัตถุประสงค์ในการตรวจสอบและการจัดการการเปลี่ยนแปลง | จำนวนครั้งในการดำเนินการแต่ละอย่างที่เจ้าหน้าที่ทั้งหมดทำผ่านคอนโซล IT Service Center มาตรวัดนี้สามารถแบ่งกลุ่มตามข้อมูลอื่นเพิ่มเติม เช่น ทีมงานและประเภทของการดำเนินการ                                                              |
| เครื่องมือวัด                  | เครื่องมือวัด (เวลาทั้งหมดที่ใช้ไปกับตัว)/(จำนวนตัวในช่วงเวลาหนึ่ง)                                                                                                   | นูลีน/เปอร์เซ็นต์: (ทำได้ตาม SLA = ใช่)/จำนวนตัวทั้งหมด                   | CountNumber ของตัวที่เวลาในการแก้ไข = 0 ในกรอบเวลาที่กำหนด                                                                                                                                                                                            | CountNumber ของการดำเนินการภายในตัว แยกตามประเภท ในกรอบเวลาที่กำหนด                                                                                                                                                                    |
| เหตุใดมาตรวัดนี้จึงมีความสำคัญ | การวัดเวลาจริงโดยเฉลี่ยที่ใช้ในการแก้ไขปัญหาในตัวเป็นตัวบ่งชี้ที่สำคัญของประสิทธิภาพของ ITSM และความพึงพอใจของผู้ใช้                                                  | การพิจารณาว่าเป็นไปตามเกณฑ์เปรียบเทียบประสิทธิภาพที่ตกลงกันไว้หรือไม่     | การดำเนินการจาก IT Service Center เช่น การแจกจ่ายซอฟต์แวร์ จะสร้างตัวที่ได้รับการแก้ไขปัญหาโดยอัตโนมัติ ตัวเหล่านี้แต่ละใบเป็นเหตุการณ์ที่ป้องกันไม่ให้เกิดขึ้น โดยลด MTTR และเพิ่มประสิทธิภาพให้องค์กร                                               | ความสามารถในการดำเนินการจากตัวถือเป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้เห็นความแตกต่างของ IT Service Center ลูกค้าที่พึงพอใจเจ้าหน้าที่ฝ่ายสนับสนุนของตนเพื่อดำเนินการจากตัวจะลด MTTR, เพิ่มความพึงพอใจของผู้ใช้และป้องกันไม่ให้เกิดเหตุการณ์ในอนาคตได้ |

ใช้ตารางต่อไปนี้เพื่อกำหนดระดับความสมบูรณ์สำหรับ IT Service Center ในองค์กรของคุณ

|           |           | ระดับ 1<br>(ต้องปรับปรุง)                                                                                                            | ระดับ 2<br>(ต่ำกว่าค่าเฉลี่ย)                                                                 | ระดับ 3<br>(ค่าเฉลี่ย)                                                                             | ระดับ 4<br>(สูงกว่าค่าเฉลี่ย)                                                                                                                                                                            | ระดับ 5<br>(ได้รับการปรับให้เหมาะสม)                                                                                                                                                    |
|-----------|-----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| กระบวนการ | การใช้งาน | ใช้เครื่องมือ ITSM ที่แข่งขันกันหลายตัวโดยไม่มีการกำหนดขอบเขตที่ชัดเจนหรือการใช้งานที่สอดคล้องกัน การแก้ไขปัญหาทั้งหมดเป็นการตอบสนอง | ใช้เฟรมเวิร์กกับกระบวนการที่ไม่สอดคล้องกัน ใช้เครื่องมือ ITSM ไม่เกินสองรายการตลอดทั้งสถานที่ | ใช้เฟรมเวิร์กกับกระบวนการที่ทำซ้ำได้ เครื่องมือ ITSM เครื่องมือเดียวทำหน้าที่เป็นระบบจัดเก็บข้อมูล | ใช้เฟรมเวิร์กกับการตรวจสอบอย่างสม่ำเสมอเพื่อประสิทธิภาพ ใช้เครื่องมือ ITSM เครื่องมือเดียว ปรับกระบวนการให้เหมาะสมและทำให้เป็นแบบอัตโนมัติ หากเป็นไปได้ การสนับสนุนเชิงรุกช่วยเสริมการสนับสนุนแบบตอบสนอง | การให้บริการอย่างว่องไวที่มีลูกค้าเป็นศูนย์กลาง ดำเนินการผ่านเครื่องมือ ITSM เครื่องมือเดียว และกระบวนการแบบอัตโนมัติที่ซ้ำได้ซึ่งมีการวัดผลและปรับให้เหมาะสมเป็นประจำผ่านการรายงาน KPI |

|         |                                           | ระดับ 1<br>(ต้องปรับปรุง)                                                          | ระดับ 2<br>(ต่ำกว่าค่าเฉลี่ย)                                                                                                                                   | ระดับ 3<br>(ค่าเฉลี่ย)                                                                                                                                              | ระดับ 4<br>(สูงกว่าค่าเฉลี่ย)                                                                                                                                               | ระดับ 5<br>(ได้รับการปรับ<br>ให้เหมาะสม)                                                                                                                                                                                                                               |
|---------|-------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|         | การทำให้เป็น<br>อัตโนมัติ                 | ไม่มีการทำให้เป็น<br>อัตโนมัติ การ<br>แก้ปัญหาในตัว<br>ทั้งหมดเป็นแบบ<br>แมนนวล    | ทำความเข้าใจและ<br>จัดลำดับ<br>ความสำคัญของ<br>การกระทำที่<br>สามารถดำเนินการ<br>ได้จากตัว การ<br>รายงาน KPI ที่<br>กำหนดไว้สำหรับ<br>การทำให้เป็น<br>อัตโนมัติ | มีการแก้ไขปัญหา<br>ในตัวโดยอัตโนมัติ<br>ให้ใช้งานและ<br>ป้องกันความ<br>ผิดพลาดจากการ<br>ทำงานอย่างรวดเร็ว<br>(Guard-railed)<br>ด้วย RBAC ที่<br>เหมาะสม             | การสร้างและปิดตัว<br>อัตโนมัติจะรวมอยู่<br>ในกระบวนการ<br>สำหรับตัวบาง<br>รายการ มีการ<br>ติดตามด้วยการ<br>ควบคุมการ<br>เปลี่ยนแปลงเป็น<br>แบบการ<br>เปลี่ยนแปลง<br>มาตรฐาน | การสร้างและปิด<br>ตัวอัตโนมัติจะ<br>รวมอยู่ใน<br>กระบวนการ<br>สำหรับตัวบาง<br>รายการ มีการ<br>ติดตามด้วยการ<br>ควบคุมการ<br>เปลี่ยนแปลงเป็น<br>แบบการ<br>เปลี่ยนแปลง<br>มาตรฐาน การ<br>กำหนดเส้นทาง<br>ตัวทำให้เป็นแบบ<br>อัตโนมัติมากขึ้น<br>โดยอิงตามเวิร์ก<br>โฟลว์ |
|         | การผสานรวมที่ใช้<br>งานได้                | N/A                                                                                | ใช้ประโยชน์จาก<br>การรายงานภายใน<br>เพื่อให้ได้มาตรวัด<br>พื้นฐานสำหรับ KPI                                                                                     | มีการสร้างรายงาน<br>KPI ผู้ให้การ<br>สนับสนุนที่<br>เกี่ยวข้องได้รับการ<br>ฝึกอบรมเพื่อทำให้<br>การดำเนินการกับ<br>ตัวเป็นแบบ<br>อัตโนมัติผ่าน IT<br>Service Center | รายงาน KPI จะถูก<br>สร้างและกำหนดค่า<br>โดยอัตโนมัติเพื่อ<br>ส่งไปยังผู้มีส่วนได้<br>ส่วนเสียตาม<br>ช่วงเวลาที่กำหนด<br>ผสมรวมกับ<br>เครื่องมือหลักอื่นๆ<br>ในองค์กร        | การตรวจสอบ<br>ตามเวลาจริงเพื่อ<br>แจ้งเตือนบริการ<br>ที่อาจมีปัญหา<br>(ตัวเพิ่มขึ้นมาก<br>อย่างรวดเร็ว)                                                                                                                                                                |
|         | การรายงาน                                 | การรายงานเป็น<br>เพียงแบบเฉพาะกิจ<br>และไม่ได้ใช้วัด KPI<br>ที่ระบุไว้อย่างจริงจัง | มีการระบุ KPI และ<br>ติดตามอย่างไม่<br>สม่ำเสมอเพื่อระบุ<br>ช่องว่างในการ<br>ให้บริการ                                                                          | แบบอัตโนมัติ:<br>เฉพาะรายงาน KPI<br>สำหรับฝ่ายบริการ<br>เท่านั้น                                                                                                    | แบบอัตโนมัติ:<br>รายงาน KPI ที่<br>ส่งไปยังผู้มีส่วนได้<br>ส่วนเสียหลักจาก<br>CIO/หัวหน้าฝ่ายไอ<br>ที, ที่ส่งไปยังกลุ่มผู้<br>แก้ปัญหา และที่<br>ส่งไปยังฝ่ายบริการ         | แบบอัตโนมัติ: มี<br>การส่งรายงาน<br>KPI ที่ได้รับการ<br>ปรับแต่งและ<br>เฉพาะเจาะจงไป<br>ยังผู้มีส่วนได้ส่วน<br>เสียหลักจาก<br>CIO/หัวหน้าฝ่าย<br>ไอที ไปยังกลุ่มผู้<br>แก้ไข และไปยัง<br>ฝ่ายบริการ                                                                    |
| มาตรวัด | เวลาเฉลี่ยในการ<br>แก้ไข (MTTR)           | ไม่ได้วัด                                                                          | วัดโดยรวม                                                                                                                                                       | วัดแยกตามทีมงาน                                                                                                                                                     | วัดแยกตามทีมงาน<br>และความรุนแรง                                                                                                                                            | วัดแยกตาม<br>ทีมงาน ความ<br>รุนแรง และ<br>ประเภทตัว                                                                                                                                                                                                                    |
|         | อัตราการใช้ปฏิบัติ<br>ตาม SLA             | ไม่ได้วัด - ไม่มี<br>SLA                                                           | ไม่ได้วัด - มี SLO<br>(วัดอุปสงค์ระดับ<br>บริการ)                                                                                                               | > 50%                                                                                                                                                               | < 75%                                                                                                                                                                       | > 95%<br>SLA วัดจาก<br>ความรุนแรงของ<br>เหตุการณ์และ<br>ปรับให้เหมาะสม                                                                                                                                                                                                 |
|         | ตัวที่ได้รับการแก้ไข<br>ปัญหาโดยอัตโนมัติ | 0-5%                                                                               | 5-10%                                                                                                                                                           | 10-15%                                                                                                                                                              | 15-20%                                                                                                                                                                      | 20-25%                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|         | การดำเนินการที่เกิด<br>จากตัว             | 0 - ไม่ได้ตั้งค่า                                                                  | 0 - ไม่ได้ตั้งค่า                                                                                                                                               | การดำเนินการ<br>บางอย่าง จำกัด<br>เฉพาะฝ่ายบริการ                                                                                                                   | กลุ่มผู้แก้ปัญหา<br>ทั้งหมดมีสิทธิ์<br>เข้าถึง การ<br>ดำเนินการที่ใช้ได้<br>บางรายการอาจ<br>ไม่ได้รับการอนุมัติ                                                             | การดำเนินการที่<br>ใช้ได้ทั้งหมด<br>ได้รับการอนุมัติ<br>และดำเนินการ                                                                                                                                                                                                   |

# พิสูจน์ตัวตนด้วย Tanium as a Service

รับรองความถูกต้อง ID ผู้ใช้ Salesforce ของคุณด้วย Tanium as a Service (TaaS) เพื่อรับสิทธิ์ในการดูแลและดำเนินการกับทรัพย์สินใน IT Service Center

หากคุณไม่ได้เข้าสู่ระบบเป็นเวลา 30 วันขึ้นไป คุณต้องทำขั้นตอนเหล่านี้ใหม่

1. หากต้องการเปิด IT Service Center ให้เข้าสู่ระบบองค์กร Salesforce ของคุณและใช้โปรแกรมเปิดแอปเพื่อค้นหาและเลือก **IT Service Center**
2. จากเมนู IT Service Center ไปที่ **Settings (การตั้งค่า) > Tanium**
3. คลิก **Initiate Current User Auth Flow** (เริ่มขั้นตอนการพิสูจน์ตัวตนผู้ใช้ปัจจุบัน)
4. ในหน้าที่ป๊อปอัปขึ้นมา ให้คลิก **Authorize (พิสูจน์ตัวตน)**
5. วันหมดอายุได้ **Current User Authorization (การพิสูจน์ตัวตนผู้ใช้ปัจจุบัน)** จะได้รับการอัปเดต

## Settings

### ▼ Tanium Configuration

Specify the URL and credentials provided to you by Tanium.

\* Tanium URL

☐ Use Custom Tanium API URL

#### Current User Authentication

Token expires on 2/19/2021 at 12:11:28 AM

☐ Use Custom API Token for Current User

[Initiate Current User Auth Flow](#)

#### Service User Authentication

Token expires on 2/19/2021 at 4:43:57 PM

☐ Use Custom API Token for Service User

[Initiate Service User Auth Flow](#)

[Test Configuration](#)

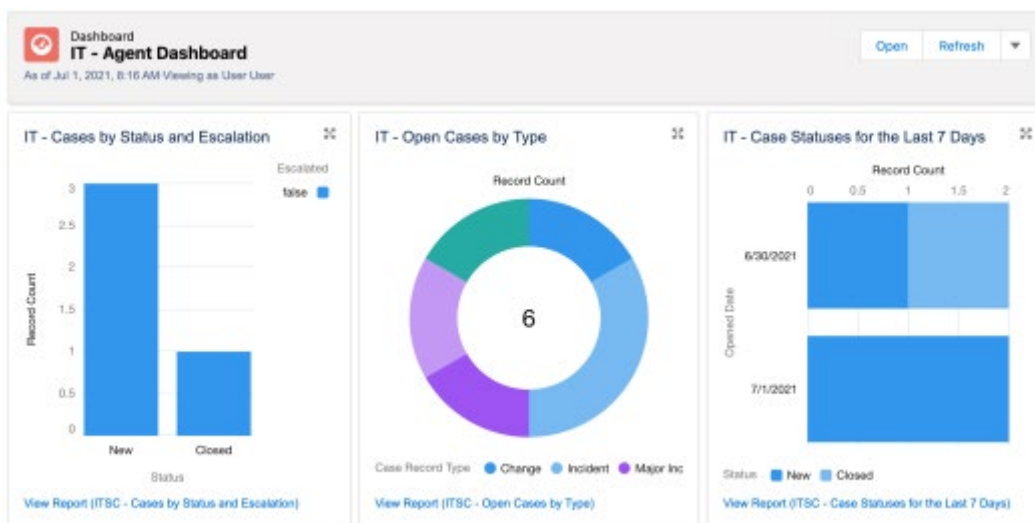
# จัดการกรณีไอที

หลังจากที่พนักงานสร้างตัวใน Employee Concierge เจ้าหน้าที่ไอทีจะสามารถจัดการกรณีจาก IT Service Center แดชบอร์ดเจ้าหน้าที่ไอทีให้รายงานเชิงโต้ตอบพร้อมแนวโน้มและข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับกรณีไอทีภายในของคุณ คุณสามารถดูกรณีไอทีตามสถานะ ประเภท วันที่เปิด และอื่นๆ

ในฐานะเจ้าหน้าที่ไอที คุณสามารถจัดการตัวไอที ดูข้อมูลเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ของผู้ใช้ปลายทาง และจัดการคอมพิวเตอร์ของผู้ใช้โดยการปรับใช้ซอฟต์แวร์หรือการดำเนินการด้านประสิทธิภาพ

## ดูแดชบอร์ดเจ้าหน้าที่ไอที

ดูแดชบอร์ดเจ้าหน้าที่ไอทีบนโฮมเพจเมื่อคุณเปิด IT Service Center แดชบอร์ดจะให้ข้อมูลสรุปของกรณีทั้งหมดที่เปิดอยู่



## ดูกรณี

หากต้องการดูรายละเอียดเพิ่มเติม ให้ไปที่เมนู IT Service Center แล้วคลิก **Cases (กรณี)** คลิกเมนู  สำหรับหน้ากรณีเพื่อสลับไปยังมุมมองอื่นๆ ของกรณี เช่น **My Open Cases (กรณีที่เปิดอยู่ของฉัน)**, **All Open Cases (กรณีที่เปิดอยู่ทั้งหมด)**, **Open Incident Cases (กรณีเหตุการณ์ที่เปิดอยู่)** และอื่นๆ

## เหตุการณ์

เหตุการณ์คือกรณีที่เกี่ยวข้องกับปัญหาที่ผู้ใช้ประสบ เช่น การหยุดชะงักของการดำเนินงาน บริการ หรือฟังก์ชัน

พนักงานผู้ใช้ปลายทางสามารถใช้ Employee Concierge เพื่อสร้างตัวสำหรับปัญหาที่พวกเขากำลังประสบ เช่น ปัญหาเกี่ยวกับซอฟต์แวร์ในคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคลซึ่งส่งผลให้เกิดกรณีที่ประเภทเรกคอร์ดเป็นเหตุการณ์

หลังจากสร้างตัวแล้ว เจ้าหน้าที่ไอทีสามารถใช้ IT Service Center เพื่อแก้ไขตามที่ระบุในตัวได้ โดยการดูข้อมูลเกี่ยวกับทรัพย์สินที่เกี่ยวข้องและดำเนินการกับคอมพิวเตอร์ที่เกี่ยวข้อง เช่น การยกเลิกกระบวนการหรือการปรับใช้ซอฟต์แวร์

## เกี่ยวกับกรณีเหตุการณ์

สร้างตามประเภทผู้ใช้: พนักงาน

เฟส: New (ใหม่) > In Progress (กำลังดำเนินการ) > Pending (รอดำเนินการ) > Transferred (โอนแล้ว) > Resolved (แก้ไขแล้ว) > Closed (ปิดแล้ว)

เทมเพลตกรณีเริ่มต้น: บังคับให้ยกเลิกกระบวนการ, รีستาร์ทอุปกรณ์ปลายทาง, เริ่มบริการอีกครั้ง, เริ่มบริการ, หยุดบริการ, ยกเลิกกระบวนการ

หากคุณสร้างเหตุการณ์ในนามของผู้ใช้ปลายทาง คุณต้องแก้ไขปัญหาและปิดตัว ผู้ใช้ปลายทางสามารถแก้ไข ปัญหาและปิดตัวที่พวกเขาเป็นผู้เปิดเท่านั้น

1. จากหน้าแรกของ IT Service Center คลิกแถบ **Cases (กรณี)** คลิก **New (ใหม่)**
2. เลือกประเภทเรคคอร์ดของกรณีเป็น **Incident (เหตุการณ์)**
3. คลิก **Save (บันทึก)**

## เหตุการณ์สำคัญ

บันทึกตัวสำหรับการสูญเสียหรือการหยุดชะงักของการดำเนินงาน บริการ หรือการทำงานที่สำคัญ

## เกี่ยวกับกรณีเหตุการณ์

สร้างตามประเภทผู้ใช้: ผู้ดูแลระบบ เจ้าหน้าที่ไอที

เฟส: New (ใหม่) > In Progress (กำลังดำเนินการ) > Resolved (ได้รับการแก้ไขแล้ว) > Review & Postmortem (ทบทวนและเหตุการณ์ที่ตามมา) > Closed (ปิด)

### สร้างเหตุการณ์สำคัญ

1. จากหน้าแรกของ IT Service Center คลิกแถบ **Cases (กรณี)** คลิก **New (ใหม่)**
2. เลือกประเภทเรคคอร์ดของกรณีเป็น **Incident (เหตุการณ์)**
3. กรอกข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับกรณี
4. คลิก **Save (บันทึก)**

## ปัญหา

คุณสามารถสร้างตัวปัญหาได้หากคุณมีเหตุการณ์ที่เป็นส่วนหนึ่งของปัญหาที่ใหญ่กว่าซึ่งต้องได้รับการตรวจสอบ

ปัญหาคือกรณีที่ส่งผลกระทบต่อวงกว้างซึ่งมากกว่าผู้ใช้เพียงคนเดียว เช่น ปัญหาของระบบที่เกิดขึ้นเป็นเวลานานและต้องได้รับการตรวจสอบเพื่อวิเคราะห์สาเหตุที่แท้จริง



ตัวอย่างเช่น ผู้ใช้จำนวนมากรายงานปัญหาเกี่ยวกับเวลาในการตอบสนองของระบบซึ่งเกิดขึ้นซ้ำๆ แต่สาเหตุที่แท้จริงที่ปัญหาเหล่านี้เกิดอยู่เรื่อยๆ ไม่เป็นที่ทราบแน่ชัด คุณสามารถเชื่อมโยงเหตุการณ์ทั้งหมดที่ผู้ใช้เหล่านี้สร้างขึ้นเป็นปัญหา และทำการวิเคราะห์กรณีดังกล่าวเป็นแบบกลุ่มต่อไป

## เกี่ยวกับกรณีปัญหา

**สร้างตามประเภทผู้ใช้:** เจ้าหน้าที่ไอที

**เฟส:** New (ใหม่) > Analyzed (วิเคราะห์แล้ว) > Workaround Documented (บันทึกวิธีแก้ไขเบื้องต้น) > Known Error (ข้อผิดพลาดที่ทราบ) > Change Created (สร้างการเปลี่ยนแปลงแล้ว) > Resolved (แก้ไขแล้ว) > Closed (ปิดแล้ว)

1. จากหน้าแรกของ IT Service Center คลิกแถบ **Cases (กรณี)** คลิก **New (ใหม่)**
2. เลือกประเภทเรคคอร์ดของกรณีเป็น **Problem (ปัญหา)** คลิก **Save (บันทึก)**

## สร้างข้อผิดพลาดที่ทราบหรือความรู้การบริการ

คุณสามารถสร้างข้อผิดพลาดที่ทราบหรือความรู้ด้านการบริการเพื่อจัดทำเอกสารปัญหาในบทความองค์ความรู้ หลังจากที่คุณสร้างบทความเกี่ยวกับข้อผิดพลาดที่ทราบ บทความจะถูกแนบกับกรณีและปัญหาใดๆ ที่เกี่ยวข้องกัน ปัญหา บทความนี้ยังคงอยู่ในสถานะร่างและผู้ใช้รายอื่นจะไม่สามารถมองเห็นได้จนกว่าจะได้รับการเผยแพร่

หากต้องการให้ผู้ใช้ทั้งหมดเห็นข้อผิดพลาดที่ทราบ โปรดขอให้ผู้ดูแลระบบกำหนดค่าเวิร์กโฟลว์การเผยแพร่ ดูข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่ [สร้างเวิร์กโฟลว์การเผยแพร่สำหรับข้อผิดพลาดที่ทราบและความรู้ด้านการบริการ](#) ใน [คู่มือการดูแลระบบ IT Service Center](#)

1. ในกรณีปัญหา คลิก **Create Known Error (สร้างข้อผิดพลาดที่ทราบ)** หรือ **Create Service Knowledge (สร้างความรู้การบริการ)**
2. ป้อนชื่อ URL รายละเอียด และวิธีแก้ปัญหา คลิก **Save (บันทึก)**
3. หากต้องการทำให้บทความองค์ความรู้ปรากฏแก่ผู้ใช้รายอื่น คุณต้องเผยแพร่บทความ หากต้องการเผยแพร่บทความองค์ความรู้ โปรดดูที่ [Service Cloud Help \(ความช่วยเหลือเกี่ยวกับบริการคลาวด์\): เผยแพร่บทความและการแปล](#)
4. คุณสามารถดูกรณีและปัญหาที่เกี่ยวข้องกับบทความองค์ความรู้เมื่อคุณแก้ไขบทความในความรู้ของ Salesforce

## เปลี่ยน

ติดตามการเปลี่ยนแปลงที่ต้องทำกับองค์กร การเปลี่ยนแปลงเหล่านี้มักจะต้องผ่านขั้นตอนการปรึกษาหารือและการอนุมัติโดยคณะกรรมการอนุมัติการเปลี่ยนแปลง (CAB) ก่อนที่จะดำเนินการ

กรณีการเปลี่ยนแปลงจะใช้เมื่อระบบที่มีอยู่ต้องได้รับการอนุมัติก่อนที่จะอัปเดต อาจต้องมีกฎการอนุมัติและเวิร์กโฟลว์ในการดำเนินการให้เสร็จสิ้น

## การอนุญาตสำหรับผู้ใช้

| การอนุญาตสำหรับผู้ใช้ที่จำเป็น                       |                                                                            |
|------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|
| หากต้องการสร้างกรณีการเปลี่ยนแปลง:                   | ผู้ใช้แอป IT Service Center, เปลี่ยนชุดการอนุญาตการเข้าถึงพื้นฐานของปฏิทิน |
| หากต้องการเพิ่มกิจกรรมในปฏิทินการเปลี่ยนแปลง:        | เปลี่ยนชุดการอนุญาตการเข้าถึงของผู้ดูแลระบบปฏิทิน                          |
| หากต้องการสร้างกฎการจัดการการเปลี่ยนแปลงแบบกำหนดเอง: | เปลี่ยนชุดการอนุญาตการเข้าถึงของผู้ดูแลระบบปฏิทิน                          |

## เกี่ยวกับกรณีการเปลี่ยนแปลง

สร้างตามประเภทผู้ใช้: ผู้ดูแลระบบ เจ้าหน้าที่ไอที

เฟส: New (ใหม่) > Request for Change (ขอเปลี่ยนแปลง) > Submitted for Approval (ส่งเพื่อขออนุมัติ) > Approved (ได้รับการอนุมัติ) > Denied (ได้รับการปฏิเสธ) > Resolved (แก้ไขแล้ว) > Closed (ปิดแล้ว)

### สร้างกรณีการเปลี่ยนแปลง

1. จากหน้าแรกของ IT Service Center คลิกแถบ **Cases (กรณี)** คลิก **New (ใหม่)**
2. เลือก **Change (เปลี่ยน)** ชนิดเรกคอร์ดกรณีและกรอกข้อมูลในฟิลด์ที่จำเป็น
3. คลิก **Save (บันทึก)** หลังจากสร้างการเปลี่ยนแปลงด้วยวันที่ที่วางแผนไว้ การเปลี่ยนแปลงนั้นจะถูกเพิ่มลงในปฏิทินการเปลี่ยนแปลง

### แก้ไขข้อขัดแย้งของกำหนดการ

คุณอาจมีข้อขัดแย้งในการจัดกำหนดการ หากมีเหตุการณ์อยู่แล้วในปฏิทินการเปลี่ยนแปลงในระหว่างเวลาเริ่มต้นหรือสิ้นสุดที่วางแผนไว้ หรือหากมีการเปลี่ยนแปลงกฎการจัดการที่มีอยู่ที่กำหนดให้การเปลี่ยนแปลงถูกจัดกำหนดการในเวลาที่กำหนด คลิก **View Change Calendar (ดูปฏิทินการเปลี่ยนแปลง)** และแก้ไขระยะเวลาของกรณีการเปลี่ยนแปลงของคุณและบันทึกการอัปเดต สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับปฏิทินและกฎการเปลี่ยนแปลง โปรดดูที่ [จัดการการเปลี่ยนแปลงปฏิทิน ในหน้า 19](#) และ [กำหนดค่ากฎการจัดการการเปลี่ยนแปลง ในหน้า 20](#)

### ประเมินความเสี่ยง

หลังจากที่คุณบันทึกกรณีการเปลี่ยนแปลงแล้ว ระดับความเสี่ยงจะถูกกำหนดตามการตั้งค่าคะแนนความเสี่ยงในการจัดการการเปลี่ยนแปลง ผู้จัดการการเปลี่ยนแปลงสามารถกำหนดฟิลด์ที่ทำให้เกิดคะแนนความเสี่ยงได้ ดูข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่ [ปรับแต่งคะแนนความเสี่ยงใน คู่มือการดูแลระบบ IT Service Center](#)

### จัดการการเปลี่ยนแปลงปฏิทิน

คุณสามารถใช้ปฏิทินการเปลี่ยนแปลงเพื่อกำหนดค่าและแสดงภาพเหตุการณ์การเปลี่ยนแปลงที่วางแผนไว้

### ดูปฏิทินการเปลี่ยนแปลง

- หากต้องการดูปฏิทินการเปลี่ยนแปลง ให้ไปที่เมนู IT Service Center และคลิก **Change Calendar (ปฏิทินการเปลี่ยนแปลง)**
- หากต้องการกำหนดประเภทกิจกรรมที่รวมอยู่ในมุมมองปฏิทิน ให้เลือกประเภทกิจกรรมที่คุณต้องการรวม

ประเภทกิจกรรมต่อไปนี้จะรวมอยู่โดยค่าเริ่มต้น:

- แข่งขัน: กำหนดเวลาที่ไม่สามารถเปลี่ยนแปลงได้
- เปลี่ยนแปลง: การอัปเดตที่แนบมากรณีการเปลี่ยนแปลง
- ระยะเวลาการเปลี่ยนแปลง: เวลาที่อนุญาตสำหรับการเปลี่ยนแปลง
- หยุดทำงาน: กำหนดเวลาที่ระบบไม่สามารถใช้งานได้

### เพิ่มกิจกรรมในปฏิทินการเปลี่ยนแปลง

ถ้าคุณได้ตั้งค่าการอนุญาตการเข้าถึงของผู้ดูแลระบบในปฏิทินการเปลี่ยนแปลง คุณสามารถเพิ่มกิจกรรมในปฏิทินการเปลี่ยนแปลงได้

1. ไปที่เมนู IT Service Center และคลิก **Change Calendar (ปฏิทินการเปลี่ยนแปลง)**

- คลิก **New Event (กิจกรรมใหม่)**, **New Freeze (แช่แข็งใหม่)**, หรือ **New Change Window (ระยะเวลาการเปลี่ยนใหม่)** ขึ้นอยู่กับประเภทกิจกรรมที่คุณต้องการสร้าง
- ป้อนข้อมูลวันที่และเวลาสำหรับเหตุการณ์และคลิก **Save (บันทึก)**

## กำหนดค่ากฎการจัดการการเปลี่ยนแปลง

ผู้จัดการการเปลี่ยนแปลงสามารถสร้างกฎสำหรับสถานการณ์ต่อไปนี้ได้:

- เปลี่ยนกฎรอบระยะเวลา - เมื่อเปิดใช้งาน การเปลี่ยนแปลงจะต้องเกิดขึ้นระหว่างระยะเวลาการเปลี่ยนแปลงที่กำหนดไว้
- กฎการทับซ้อนของการจับคู่ฟิลด์ - สำหรับฟิลด์ที่กำหนด อนุญาตให้มีจำนวนการจับคู่สูงสุดสำหรับค่าในกรณีการเปลี่ยนแปลงอื่นๆ ตัวอย่างเช่น คุณอาจอนุญาตให้กำหนดเวลาการเปลี่ยนแปลงได้สูงสุด 3 รายการในฟิลด์ หมวดหมู่ โดยเลือกฮาร์ดแวร์ไว้
- กฎการแช่แข็ง - เมื่อเปิดใช้งาน จะไม่สามารถกำหนดเวลาการเปลี่ยนแปลงในระหว่างช่วงเวลาการหยุด
- กฎการทับซ้อน - เมื่อเปิดใช้งาน การทับซ้อนกับการเปลี่ยนแปลงอื่นๆ จะถูกส่งคืนเมื่อคุณบันทึกกรณีการเปลี่ยนแปลง

ด้วยกฎดังกล่าว คุณสามารถเลือกที่จะเตือนหรือส่งคืนข้อผิดพลาดและป้องกันไม่ให้สร้างกรณีการเปลี่ยนแปลง

- ไปที่เมนู IT Service Center และคลิก **Change Management Rules (เปลี่ยนกฎการจัดการ)**
- คลิก **New (ใหม่)** และเลือกประเภทของกฎที่คุณต้องการสร้าง
- กรอกข้อมูลในฟิลด์ที่จำเป็นสำหรับกฎ หากต้องการเปิดใช้งานกฎเมื่อคุณบันทึก ให้เลือก **Is Active (กำลังใช้)**
- บันทึกการเปลี่ยนแปลงของคุณ เงื่อนไขที่กำหนดไว้ในกฎจะมีผลทันทีสำหรับกรณีการเปลี่ยนแปลงใหม่ที่เกิดขึ้น หากคุณต้องการปิดใช้งานกฎ คุณสามารถแก้ไขกฎเพื่อยกเลิกการเลือก **Is Active (กำลังใช้)**

## คำขอ

คำขอคือคำขอบริการจากผู้ใช้เพื่อขอการเข้าถึง คำแนะนำ ข้อมูล การเปลี่ยนแปลงมาตรฐาน หรือเอกสารประกอบ คำขอไม่เกี่ยวข้องกับการทำงานล้มเหลวของโครงสร้างพื้นฐานไอที

### เกี่ยวกับกรณีคำขอ

สร้างตามประเภทผู้ใช้: พนักงาน

เทมเพลตกรณีเริ่มต้น: ติดตั้งซอฟต์แวร์ ลบซอฟต์แวร์ อัปเดตซอฟต์แวร์

### สร้างคำขอ

- จากหน้าแรกของ IT Service Center คลิกแถบ **Cases (กรณี)** คลิก **New (ใหม่)**
- เลือกประเภทเรคคอร์ดของกรณีเป็น **Request (คำขอ)**
- คลิก **Save (บันทึก)**

## อัปเดตกรณี

เปลี่ยนเจ้าของ ประเภทเรคคอร์ด หรือส่งต่อกรณี

## เปลี่ยนเจ้าของกรณี

1. เปิดกรณี หรือเลือกกรณีอย่างน้อยหนึ่งรายการจากมุมมองรายการ คลิก **Change Owner (เปลี่ยนเจ้าของ)**
2. ค้นหาบุคคลที่คุณต้องการมอบหมายกรณี
3. ในการส่งการแจ้งเตือนให้เจ้าของใหม่ เลือก **Send Notification Email (ส่งการแจ้งเตือนทางอีเมล)** คลิก **Submit (ส่ง)**

## เปลี่ยนประเภทเรคคอร์ด

หากกรณีถูกสร้างขึ้นด้วยประเภทเรคคอร์ดที่ไม่ถูกต้อง (ตัวอย่างเช่น ผู้ใช้สร้างเหตุการณ์ แต่อันที่จริงแล้วเป็นคำขอ) คุณสามารถอัปเดตเป็นประเภทที่ถูกต้อง

1. หากต้องการอัปเดตเจ้าของกรณี คลิก  จากนั้น **Change Record Type (เปลี่ยนประเภทเรคคอร์ด)**
2. เลือกประเภทเรคคอร์ดใหม่แล้วคลิก **Next (ต่อไป)**
3. แก้ไขกรณี คุณอาจต้องอัปเดตฟิลด์ที่จำเป็น โดยขึ้นอยู่กับประเภทของกรณีที่เลือก

## ส่งต่อกรณี

มอบหมายกรณีให้กับผู้ใช้รายอื่นหรือคิวอื่น

1. ภายในกรณี คลิกแถบ **Activity (กิจกรรม) > Escalation (การรายงาน)**
2. เลือก **Escalated (รายงานแล้ว)** และระบุ **Escalation Reason (เหตุผลในการรายงาน)**
3. กำหนด **Case Owner (เจ้าของกรณี)**
4. คลิก **Save (บันทึก)** เมื่อส่งต่อกรณีแล้ว จะอยู่ในสถานะ **Transferred (โอนแล้ว)**

## แนบไฟล์

1. จากกรณีของคุณ ไปที่แถบ **Attachments (เอกสารแนบ)**
2. หากต้องการเพิ่มไฟล์ ให้คลิก **Upload Files (อัปโหลดไฟล์)** และเลือกเอกสารจากคอมพิวเตอร์ของคุณ

## ติดตามกิจกรรม

ติดตามกิจกรรมของกรณีเพื่อดูการเปลี่ยนแปลงในกรณี ความคิดเห็น หรือการดำเนินการเพื่อแก้ไขตามที่ระบุในกรณี

### ดูกิจกรรมของกรณี

ภายในกรณี คุณสามารถดูฟีดของการอัปเดตที่เกิดขึ้นในระยะเวลา **Recent Activity (กิจกรรมล่าสุด)**

### แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับกรณี

คุณสามารถทำงานร่วมกันในกรณีใดโดยเพิ่มความคิดเห็นของผู้พูดคุยในพื้นที่ **Post (โพสต์)** บนแถบ **Activity (กิจกรรม)** สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการโพสต์และการพูดคุย โปรดดูที่ [วิธีใช้ Salesforce: ภาพรวมการโพสต์](#) และ [วิธีใช้ Salesforce: @พูดถึงผู้คนและกลุ่มในโพสต์และความคิดเห็น](#)

## ติดตามการอัปเดตกรณี

คลิก **+ Follow (+ ติดตาม)** ในกรณีนั้นเพื่อรับอีเมลเมื่อกรณีได้รับการอัปเดต

## ติดตามงานที่เกี่ยวข้อง

ใช้การเชื่อมโยงเพื่อสร้างรายการเหตุการณ์ เหตุการณ์สำคัญ ปัญหา คำขอ การเปลี่ยนแปลง หรือรายการกำหนดค่าที่เกี่ยวข้องกับกรณีหนึ่งๆ กรณีต่างๆ สามารถเกี่ยวข้องกันได้โดยการเชื่อมโยง เหตุการณ์ต่างๆ มากมายอาจเกี่ยวข้องกับเหตุการณ์อื่น ปัญหารายการเดียว และอื่นๆ เชื่อมโยงความสัมพันธ์ระหว่างกรณีจำนวนหนึ่งต่อกรณีอื่นๆ กับรายการกำหนดค่าเป็นความสัมพันธ์แบบกลุ่มต่อกลุ่ม

### ขยายรายละเอียดขอบเขต

ในส่วน **Scope Details (รายละเอียดขอบเขต)** ของเหตุการณ์และเหตุการณ์สำคัญ คุณสามารถดูเหตุการณ์ย่อย รายการการกำหนดค่าที่ได้รับผลกระทบ (CI) และระยะเวลาสำหรับกรณีได้ คุณสามารถคลิกลิงค์เพื่อดูรายละเอียด

**CI** ที่ได้รับผลกระทบรวมรายการการกำหนดค่าที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับกรณี

### เพิ่มงาน

คุณสามารถเพิ่มงานเพื่อติดตามรายการงานแต่ละรายการที่เกี่ยวข้องกับกรณี

1. ในกรณี คลิก **Attachments (เอกสารแนบ)** ในส่วน **Open Activities (เปิดกิจกรรม)** คลิก **New Task (งานใหม่)**
2. เพิ่มรายละเอียดเกี่ยวกับงาน รวมถึงคำอธิบาย สถานะ ผู้รับผิดชอบ และลำดับความสำคัญ บันทึกการเปลี่ยนแปลงของคุณ
3. งานที่เปิดอยู่ใดๆ ที่เกี่ยวข้องกับกรณีจะแสดงในส่วน **Open Activities (กิจกรรมที่เปิด)** เมื่อคุณทำงานเสร็จแล้ว งานนั้นจะถูกย้ายไปที่ส่วน **Activity History (ประวัติกิจกรรม)**

### เพิ่มการเชื่อมโยง

จากแท็บ **Associations (การเชื่อมโยง)** คลิก **Add (เพิ่ม)** ในหมวดหมู่ที่คุณต้องการเพิ่มการเชื่อมโยง

## ลบการเชื่อมโยง

คลิกลูกศรลง ▾ ถัดจากกรณี ปัญหา คำขอ การเปลี่ยนแปลง หรือทรัพย์สินที่เชื่อมโยงอยู่ แล้วเลือก **Remove (ลบ)**

## ระบุมการแก้ไขที่ทำในกรณี

หลังเสร็จสิ้นการทำงานกับกรณี ให้ระบุมการแก้ไขที่ทำในกรณี

หากคุณสร้างเหตุการณ์ในนามของผู้ใช้ปลายทาง คุณต้องแก้ไขปัญหาและปิดตัว ผู้ใช้ปลายทางสามารถแก้ไขปัญหาและปิดตัวที่พวกเขาเป็นผู้เปิดเท่านั้น

1. ภายในกรณี ไปที่ส่วน **Resolution Information (ข้อมูลการแก้ไข)**
2. เลือก **Resolution Type (ประเภทการแก้ไข)** และระบุรายละเอียดเกี่ยวกับการแก้ไขและบันทึกการเปลี่ยนแปลงของคุณ
3. ในแถบสถานะของกรณี ให้คลิก **Resolved (แก้ไขแล้ว)** จากนั้นคลิก **Mark as Current Status (ทำเครื่องหมายเป็นสถานะปัจจุบัน)**

กรณีที่มีสถานะ **Resolved (แก้ไขแล้ว)** จะถูกย้ายไปที่สถานะ **Closed (ปิดแล้ว)** โดยอัตโนมัติหลังจากเจ็ดวัน คุณไม่สามารถแก้ไขหรือเปิดกรณีที่ปิดแล้วได้อีก

## ปิดกรณีและกรณีที่เกี่ยวข้องทั้งหมด

1. เปลี่ยนกรณีเป็นสถานะปิด ในส่วนสถานะ คลิก **Closed (ปิด)** แล้วจึง **Set as Current Status (ตั้งเป็นสถานะปัจจุบัน)**
2. ถ้ากรณีและปัญหามีเรคคอร์ดที่เกี่ยวข้อง คุณสามารถตรวจสอบรายการและเลือกที่จะปิดกรณีและปัญหาได้ เลือก **Close Record(s) (ปิดเรคคอร์ด)** และคลิก **OK (ตกลง)**

# จัดการรายการการกำหนดค่า

ดูรายละเอียดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ที่เกี่ยวข้องกับกรณี

เมื่อผู้ใช้ปลายทางเปิดตัว ชื่อผู้ใช้ของเขาจะถูกบันทึกเป็นส่วนหนึ่งของตัวและข้อมูลคอมพิวเตอร์ที่เกี่ยวข้องจะถูกดึงออกมา จากนั้น ในฐานะเจ้าหน้าที่ไอที คุณจะได้รับข้อมูลเกี่ยวกับและดำเนินการกับคอมพิวเตอร์ของผู้ใช้โดยตรงจากอินเทอร์เฟซผู้ใช้ของ IT Service Center

ข้อมูลที่คุณดูเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ของผู้ใช้ปลายทางใน IT Service Center จะดึงมาจากฐานข้อมูลการจัดการการกำหนดค่า (CMDB) ใน Tanium ความสามารถนี้เป็นไปได้ด้วยซอฟต์แวร์ Tanium Client ที่ทำงานบนอุปกรณ์ปลายทางแต่ละจุด โคลเอ็นต์เหล่านี้ส่งข้อมูลกลับไปยัง Tanium as a Service (TaaS) รวมถึงชื่อคอมพิวเตอร์และข้อมูลฮาร์ดแวร์ ประสิทธิภาพการทำงานปัจจุบัน ซอฟต์แวร์ และสถิติเกี่ยวกับประสิทธิภาพ ข้อมูลเหล่านี้จะถูกจัดเก็บเป็นทรัพย์สินใน IT Service Center หากผู้ใช้ปิดคอมพิวเตอร์ คุณสามารถดูข้อมูลเกี่ยวกับทรัพย์สินในสถานะที่ทราบล่าสุด

หากคุณแก้ไขรายละเอียดของทรัพย์สินใน IT Service Center การแก้ไขที่คุณทำจะถูกแทนที่ด้วยข้อมูลใหม่จาก Tanium ในครั้งถัดไปที่ข้อมูลได้รับการรีเฟรช ในทำนองเดียวกัน หากคุณลบทรัพย์สินแต่ทรัพย์สินนั้นยังคงมีอยู่ใน Tanium รายการทรัพย์สินจะถูกสร้างขึ้นใหม่พร้อมกับการนำเข้าข้อมูลครั้งถัดไป

## ดูที่รายละเอียด CI หลักจากกรณี

เจาะลึกรายละเอียดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ที่เกี่ยวข้องที่แนบมากับกรณี

1. จากเมนู IT Service Center ไปที่ **Cases (กรณี)** แล้วคลิกกรณี
2. ขยายรายละเอียด **PCI หลัก** ตรวจสอบข้อมูลคอมพิวเตอร์ รายละเอียดฮาร์ดแวร์ สถานะการเชื่อมต่อ และข้อมูลประสิทธิภาพการทำงาน รวมถึง CPU หน่วยความจำ และพื้นที่ดิสก์
3. หากคุณต้องการรีเฟรชข้อมูลด้วยสถานะล่าสุดจาก Tanium ให้คลิกรีเฟรช  ถัดจากฟิลด์ **Data Last Updated (ข้อมูลที่อัปเดตล่าสุด)**

## ดูทรัพย์สินทั้งหมด

1. หากต้องการดูรายการทรัพย์สินทั้งหมด ให้ไปที่เมนู IT Service Center แล้วเลือก **Assets (ทรัพย์สิน)**
2. ตามค่าเริ่มต้น รายชื่อจะแสดงรายการทรัพย์สินที่ดูล่าสุด หากต้องการดูรายการทรัพย์สินทั้งหมด คลิก  และเลือก **All Assets (ทรัพย์สินทั้งหมด)**
3. คลิกชื่อของทรัพย์สินเพื่อดูรายละเอียด คลิกแถบ **Related (ที่เกี่ยวข้อง)** เพื่อดูกรณีทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับทรัพย์สินนั้น

# จัดการประสิทธิภาพ

ดูความสมบูรณ์ของทรัพยากร รวมถึงกระบวนการและบริการที่ทำงานบนทรัพยากรนี้ บังคับการยกเลิกกระบวนการ เริ่มหรือหยุดบริการของระบบ หรือรีสตาร์ทคอมพิวเตอร์ใหม่ทั้งหมด

คุณสามารถเชื่อมต่อโดยตรงกับอุปกรณ์ปลายทางที่มีที่อยู่ IPv4 เท่านั้น

## ตรวจสอบเหตุการณ์ด้านประสิทธิภาพการทำงาน

ภายในกรณี ให้คลิก **Primary CI Details** (รายละเอียด CI หลัก) จากนั้นคลิกแถบ **Health Events** (เหตุการณ์ด้านประสิทธิภาพการทำงาน) เพื่อตรวจสอบเหตุการณ์เกี่ยวกับประสิทธิภาพที่เกิดขึ้นสำหรับทรัพยากรนี้

ตารางต่อไปนี้สรุปประเภทของเหตุการณ์และเงื่อนไขเริ่มต้นที่ทำให้มีการเริ่มต้นเหตุการณ์จาก Tanium หากต้องการปรับแต่งทริกเกอร์เหตุการณ์เหล่านี้ ให้กำหนดค่าโปรไฟล์ในโมดูล Tanium Performance ในอินสแตนซ์ Tanium as a Service ดูที่ [คู่มือการใช้งาน Tanium Performance: การกำหนดค่าโปรไฟล์](#)

| ประเภทเหตุการณ์      | กฎที่เกี่ยวข้อง                                                                                                                                                                                                                                                                |
|----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| CPU                  | เงื่อนไขใดๆ ต่อไปนี้จะทำให้มีการเริ่มต้นเหตุการณ์: <ul style="list-style-type: none"><li>(Windows, Mac, Linux) การใช้งาน CPU &gt; 90% และเวลาเคอร์เนล &gt; 40%</li><li>(Windows) เวลา DPC &gt; 20%</li><li>(Mac, Linux) โหลดค่าเฉลี่ย [15m] &gt; จำนวนคอร์ CPU x 0.9</li></ul> |
| หน่วยความจำที่ใช้ได้ | (ระบบปฏิบัติการทั้งหมด - อย่างน้อย 10 นาที) <ul style="list-style-type: none"><li>หน่วยความจำที่มีอยู่ &lt; 250 MB</li><li>หน่วยความจำที่มีอยู่ &lt; 10%</li></ul>                                                                                                             |
| ความจุดิสก์          | (ระบบปฏิบัติการทั้งหมด) <ul style="list-style-type: none"><li>ความจุดิสก์ &lt; 500 MB</li><li>ความจุดิสก์ &lt; 10%</li></ul>                                                                                                                                                   |
| เวลาแฝงของดิสก์      | (ระบบปฏิบัติการทั้งหมด - อย่างน้อย 10 นาที) <ul style="list-style-type: none"><li>เวลาแฝงในการอ่าน &lt; 250 มิลลิวินาที</li><li>เวลาแฝงในการเขียน &lt; 10%</li></ul>                                                                                                           |
| แอปพลิเคชันขัดข้อง   | (Windows) แอปพลิเคชันขัดข้อง                                                                                                                                                                                                                                                   |
| ระบบขัดข้อง          | (Windows) ระบบขัดข้อง                                                                                                                                                                                                                                                          |



## รีสตาร์ทระบบปฏิบัติการ

หากจำเป็นต้องรีสตาร์ทระบบปฏิบัติการเพื่อแก้ไขปัญหาอื่น คุณสามารถเริ่มต้นรีสตาร์ทได้จาก IT Service Center

1. ในกรณีนี้ ให้คลิกแถบ **Primary CI Details** (รายละเอียด CI หลัก) จากนั้นคลิก **Activity** (กิจกรรม)
2. หากต้องการรีสตาร์ทระบบปฏิบัติการของคอมพิวเตอร์ ให้คลิก **Restart Asset** (รีสตาร์ทสินทรัพย์)

## ยกเลิกกระบวนการ

หากกระบวนการใช้ CPU หรือหน่วยความจำมากเกินไป คุณอาจพิจารณายกเลิกกระบวนการนี้เพื่อแก้ไขปัญหาด้านประสิทธิภาพ

หากต้องการทดสอบการทำงานของกระบวนการยกเลิกกระบวนการ ให้เริ่มกระบวนการทดสอบในอุปกรณ์ปลายทาง

1. ในกรณีนี้ ให้คลิกแถบ **Primary CI Details** (รายละเอียด CI หลัก) จากนั้นคลิก **Activity** (กิจกรรม) ตรวจสอบรายการกระบวนการที่ใช้งานอยู่
2. จัดเรียงรายการกระบวนการที่ใช้งานอยู่โดยคลิกที่คอลัมน์ **CPU** หรือ **Memory** (หน่วยความจำ)
3. หยุดแต่ละกระบวนการ หากต้องการขอให้กระบวนการหรือบริการหยุด ให้คลิก ☐ ในแถวและเลือก **Terminate Process** (ยกเลิกกระบวนการ) หากต้องการบังคับให้กระบวนการหยุด ให้เลือก **Force Terminate Process** (บังคับยกเลิกกระบวนการ)

## จัดการบริการระบบ

คุณสามารถเริ่ม หยุด หรือรีสตาร์ทบริการระบบอีกครั้งเพื่อแก้ไขปัญหา

1. ในกรณีนี้ ให้คลิกแถบ **Primary CI Details** (รายละเอียด CI หลัก) จากนั้นคลิก **Activity** (กิจกรรม) ตรวจสอบรายการบริการระบบ
2. หยุด รีสตาร์ท หรือเริ่มบริการ คลิก ☐ ในแถวและเลือกการดำเนินการกับบริการที่คุณต้องการ

# ปรับใช้ซอฟต์แวร์

คุณสามารถตรวจสอบซอฟต์แวร์ที่มีอยู่ในคอมพิวเตอร์ได้ว่าล้าสมัยหรือไม่ จำเป็นต้องได้รับการอัปเดตหรือลบออกหรือไม่ ด้วยการคลิกเพียงไม่กี่ครั้ง คุณสามารถปรับใช้การดำเนินการที่ทำการติดตั้ง อัปเดต หรือถอนการติดตั้งซอฟต์แวร์ได้

## จัดการซอฟต์แวร์ที่ล้าสมัย

ตรวจสอบทรัพย์สินเพื่อหาซอฟต์แวร์ที่ต้องอัปเดต และปรับใช้การอัปเดตซอฟต์แวร์

1. ภายในกรณี คลิกแถบ **Primary CI Details (รายละเอียด CI หลัก)** จากนั้นคลิก **Software (ซอฟต์แวร์)**
2. คลิก **Manage Out of Date Software (จัดการซอฟต์แวร์ที่ล้าสมัย)** และตรวจสอบรายการการอัปเดตซอฟต์แวร์ที่มีอยู่ เลือกชื่อการอัปเดตที่คุณต้องการติดตั้ง คลิก **Next (ถัดไป)**
3. เลือกว่าคุณต้องการริสตาร์ทอุปกรณ์ปลายทางหลังจากรันการอัปเดตหรือไม่ แล้วคลิก **Deploy (ปรับใช้)**
4. คลิกแถบ **Feed (ฟีด)** ในกรณีเพื่อตรวจสอบรายการกิจกรรมสำหรับการปรับใช้

## ติดตั้งซอฟต์แวร์ใหม่

ติดตั้งซอฟต์แวร์ใหม่ในทรัพย์สิน

1. ภายในกรณี คลิก **Primary CI Details (รายละเอียด CI หลัก)** จากนั้นคลิก **Software (ซอฟต์แวร์)**
2. คลิก **Install New Software (ติดตั้งซอฟต์แวร์ใหม่)** และตรวจสอบรายการซอฟต์แวร์ที่มีอยู่จากแคตตาล็อกแอปพลิเคชัน Tanium เลือกชื่อซอฟต์แวร์ที่คุณต้องการติดตั้ง คลิก **Next (ถัดไป)**
3. เลือกว่าคุณต้องการริสตาร์ทอุปกรณ์ปลายทางหลังจากรันการอัปเดตหรือไม่ แล้วคลิก **Deploy (ปรับใช้)**
4. คลิกแถบ **Feed (ฟีด)** ในกรณีเพื่อตรวจสอบรายการกิจกรรมสำหรับการปรับใช้

## ลบซอฟต์แวร์

ถอนการติดตั้งซอฟต์แวร์ออกจากทรัพย์สิน

1. ภายในกรณี คลิกแถบ **Primary CI Details (รายละเอียด CI หลัก)** จากนั้นคลิก **Software (ซอฟต์แวร์)**
2. คลิก **Remove Software (ลบซอฟต์แวร์)** และตรวจสอบรายการซอฟต์แวร์ที่มีให้ที่สามารถลบออกจากปลายทาง เลือกชื่อซอฟต์แวร์ที่คุณต้องการลบ คลิก **Next (ถัดไป)**
3. เลือกว่าคุณต้องการริสตาร์ทอุปกรณ์ปลายทางหลังจากรันการอัปเดตหรือไม่ แล้วคลิก **Deploy (ปรับใช้)**
4. คลิกแถบ **Feed (ฟีด)** ในกรณีเพื่อตรวจสอบรายการกิจกรรมสำหรับการปรับใช้

# ทำให้ IT Service Center เป็นระบบอัตโนมัติด้วย โฟลว์

ใช้โฟลว์เพื่อทำให้งานไอทีเฉพาะเป็นระบบอัตโนมัติ เช่น การปรับใช้แพ็คเกจหรือซอฟต์แวร์ โดยอิงตามชุดเงื่อนไข

## โฟลว์เริ่มต้น

โดยค่าเริ่มต้น โฟลว์ต่อไปนี้จะรวมอยู่กับ IT Service Center หากต้องการแก้ไขโฟลว์จากการตั้งค่า ให้ป้อน **Flow (โฟลว์)** ในกล่องค้นหาส่วน  
จากนั้นเลือก **Flows (โฟลว์)**

### ITSC - ปิดกรณีโดยอัตโนมัติ

การดำเนินการที่เริ่มต้นเวลา 00:00 น. จะปิดเหตุการณ์และคำขอทั้งหมดที่ได้รับการแก้ไขในช่วงเจ็ดวันที่ผ่านมา

### ITSC - การแจ้งเตือนกรณี

ทริกเกอร์จะดำเนินการเมื่อสถานะเปลี่ยนแปลงในกรณีปัญหาที่ส่งอีเมลเพื่อแจ้งผู้ใช้เกี่ยวกับกรณีของเหตุการณ์ที่เกี่ยวข้อง

### ITSC - กรณีถูกเปลี่ยนเจ้าของ

การดำเนินการที่เริ่มต้นเมื่อเหตุการณ์หรือคำร้องกรณีได้ถูกบันทึก หากมีการเปลี่ยนแปลงเจ้าของกรณี การดำเนินการจะตั้งค่าสถานะ  
ของกรณีเป็น **Transferred (โอนแล้ว)**

### ITSC - การอนุมัติการเปลี่ยนแปลง

การดำเนินการที่เริ่มต้นหลังจากที่บันทึกกรณีการเปลี่ยนแปลงและส่งไปขอการอนุมัติ

### ITSC - ตั้งค่ากรณีเป็นข้อผิดพลาดที่ทราบ

ทริกเกอร์จะดำเนินการเมื่อมีการสร้างข้อผิดพลาดที่ทราบซึ่งจะเปลี่ยนสถานะของกรณีปัญหาเป็น **ปัญหาที่ทราบ**

### ITSC - แบ่งปันความคิดเห็น

การดำเนินการที่ทริกเกอร์เมื่อสถานะเหตุการณ์เปลี่ยนไปเป็นการแก้ไขที่คัดลอกความคิดเห็นจากเหตุการณ์ที่แก้ไขแล้วไปยัง  
เหตุการณ์ที่เกี่ยวข้อง

## การดำเนินการเกี่ยวกับโฟลว์

คุณสามารถสร้างโฟลว์ด้วยการดำเนินการเกี่ยวกับโฟลว์ดังต่อไปนี้เมื่อติดตั้ง IT Service Center:

### คัดลอกฟีดปัจจุบันไปยังกรณีที่เกี่ยวข้อง

คัดลอกความคิดเห็นของฟีดเข้าไปยังกรณีและปัญหาที่เกี่ยวข้อง

### ค้นหาทรัพย์สินหลักตามผู้ใช้

ส่งคืนรายการทรัพย์สินและข้อมูลพื้นฐานที่แสดงที่อยู่อีเมลที่ระบุเป็นผู้ใช้หลัก

## ปรับใช้แพ็คเกจ

ปรับใช้แพ็คเกจ Tanium กับทรัพย์สิน โดยทั่วไป แพ็คเกจนี้จะมีสคริปต์และชุดของไฟล์ที่ทำงานบนทรัพย์สินเป็นการดำเนินการ Tanium

## จัดการการปรับใช้ซอฟต์แวร์

ติดตั้ง อัปเดต หรือลบแพ็คเกจซอฟต์แวร์บนทรัพย์สินที่ระบุ

## สืบค้นข้อมูลทรัพย์สิน

แสดงค่าฟิลด์สำหรับทรัพย์สินที่เลือก

## ค้นหาซอฟต์แวร์ที่ใช้งานได้

ตรวจสอบการอัปเดตซอฟต์แวร์ที่พร้อมใช้งานสำหรับชุดทรัพย์สินที่เลือก

## ส่งอีเมลถึงเจ้าของกรณีที่เกี่ยวข้อง

ส่งอีเมลถึงเจ้าของกรณีที่เกี่ยวข้อง

# สร้างโฟลว์ IT Service Center

1. จากการตั้งค่า ไปที่ **Process Automation (กระบวนการอัตโนมัติ) > Flows (โฟลว์) > New Flow (โฟลว์ใหม่)**
2. เลือกประเภททริกเกอร์ที่คุณต้องการใช้สำหรับโฟลว์ของคุณ สำหรับวัตถุประสงค์ในการทดสอบ ให้เลือก **Autolaunched Flow (โฟลว์ที่เปิดอัตโนมัติ) (ไม่มีทริกเกอร์)**
3. ลาก Action (การดำเนินการ) ไปยังโฟลว์ของคุณ คลิก **IT Service Center** เพื่อดูการดำเนินการที่ทำได้

## ข้อมูลเพิ่มเติม

[ทำให้กระบวนการทางธุรกิจของคุณเป็นไปโดยอัตโนมัติ: Flows \(โฟลว์\)](#)

# เพิ่มมาตรวัด IT Service Center ไปสู่ระดับสูงสุด

ตารางต่อไปนี้จะแสดงปัจจัยที่เอื้อต่อสาเหตุที่มาตรวัดอาจไม่เป็นไปตามเป้าหมายของคุณ และการดำเนินการแก้ไขที่คุณสามารถทำได้

## เวลาเฉลี่ยในการแก้ไข (MTTR)

เวลาเฉลี่ยในการแก้ไขโดยเจ้าของกรณีจะรวมเป็นรายงานใน IT Service Center จากเมนู IT Service Center คลิ๊ก **Reports (รายงาน)**  
> **ITSC - Mean Time to Resolution (ITSC - เวลาเฉลี่ยในการแก้ไข)**

| ปัจจัยที่เอื้อ                    | การดำเนินการแก้ไข                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-----------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ไม่ได้บันทึกความรุนแรง            | <ul style="list-style-type: none"><li>บันทึกความรุนแรงและพิจารณาตัวทั้งหมดโดยรวมเพื่อให้ได้ภาพที่สมบูรณ์ที่สุดของความสำเร็จโดยรวมของโปรแกรม</li><li>แยก MTTR ตามความรุนแรงเพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกที่เฉพาะเจาะจงมากขึ้นเกี่ยวกับประสิทธิภาพของโปรแกรม ITSM</li></ul>                                                                                                                                                             |
| ไม่มีกระบวนการเหตุการณ์ที่สำคัญ   | <p>เหตุการณ์ร้ายแรงส่งผลกระทบต่อไซต์หลักหรือโครงสร้างพื้นฐานที่มีผลกระทบต่อทั่วทั้งองค์กร</p> <ul style="list-style-type: none"><li>ตั้งค่าสถานะเหตุการณ์ที่สำคัญใน IT Service Center และติดตามเหตุการณ์ที่สำคัญเป็นมาตรวัดแยกต่างหาก หาก你不ติดตามเหตุการณ์ที่สำคัญเป็นมาตรวัดแยกต่างหาก เหตุการณ์เหล่านี้จะถูกนับในที่เก็บข้อมูลเดียวกับเหตุการณ์อื่นๆ ที่แม้ว่าจะมีผลกระทบ แต่ก็ไม่ส่งผลกระทบต่อองค์กรในระดับดังกล่าว</li></ul> |
| การกำหนดเป้าหมายที่ไม่ชัดเจน      | <p>การกำหนดเป้าหมายที่ชัดเจนซึ่งผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้านไอทีที่สำคัญทุกคนเข้าใจจะช่วยสร้างการรับรู้ถึงวัตถุประสงค์ร่วมกัน การวางแผนเชิงกลยุทธ์มีความสำคัญต่อความสำเร็จของโปรแกรม ITSM เนื่องจากมีเหตุผลเบื้องหลังวิธีการ หากองค์กรต้องการจัดการ MTTR สิ่งสำคัญก็คือต้องเข้าใจว่าเหตุใดจึงเป็นเป้าหมายสำคัญและจะเป็นประโยชน์ต่อองค์กรอย่างไร</p>                                                                                  |
| โครงสร้างความเป็นเจ้าของไม่ชัดเจน | <ul style="list-style-type: none"><li>สร้างแผนภูมิ RACI</li><li>สร้างการสื่อสารที่ชัดเจนว่าผู้มีส่วนได้ส่วนเสียคนใดรับผิดชอบในการติดตามและลด MTTR</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                      |

## อัตราการปฏิบัติตาม SLA

| ปัจจัยที่เอื้อ  | การดำเนินการแก้ไข                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|-----------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ไม่มี SLA       | <ul style="list-style-type: none"><li>กำหนดวัตถุประสงค์ระดับบริการอย่างเป็นทางการ (SLO, Service Level Objectives) ระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้าน IT และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทางธุรกิจ</li><li>วัดการปฏิบัติตาม SLO</li><li>กลั่น SLO เป็น SLA ที่สามารถตกลงกันได้ทั้งผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้านไอทีและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทางธุรกิจ</li></ul>                    |
| SLA กว้างเกินไป | <p>SLA ที่กว้างอาจสร้างภาพที่บิดเบือนของความสำเร็จของโปรแกรม ITSM</p> <ul style="list-style-type: none"><li>ตั้งค่า SLA ให้คำนึงถึงความรุนแรง ผลกระทบ และประเภทของงานที่กำลังทำ</li><li>ปรับแต่ง SLA สำหรับแต่ละทีมตามรูปแบบของกระบวนการและความต้องการขององค์กร เพื่อการรายงานที่ละเอียดยิ่งขึ้นและการปรับเป้าหมายให้สอดคล้องกับประสบการณ์ของพนักงาน</li></ul> |

| ปัจจัยที่เอื้อ                   | การดำเนินการแก้ไข                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|----------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ไม่ได้บังคับใช้ SLA/บังคับใช้ได้ | <p>หากไม่มีกลไกในการระบุว่ามีการปฏิบัติตามข้อกำหนดหรือไม่ รวมทั้งการแก้ไขการไม่ปฏิบัติตาม อัตราการปฏิบัติตาม SLA จะกลายเป็นมาตรวัดที่ไม่มีแรงผลักดันให้เกิดการเปลี่ยนแปลงหรือปรับปรุง</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>จัดให้มีการทบทวน SLA กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญทั้งหมดเป็นระยะๆ หรือเกี่ยวกับการปฏิบัติตามข้อกำหนดปัจจุบัน และข้อกำหนดและเป้าหมายที่กำลังดำเนินการ</li> <li>ตรวจสอบ แก้ไข และปรับแต่งมาตรวัดเพื่อยืนยันว่าเป้าหมายสามารถบรรลุได้และสะท้อนถึงสถานะปัจจุบันของ ITSM</li> </ul> |

## ตัวที่ได้รับการแก้ไขปัญหาโดยอัตโนมัติ

| ปัจจัยที่เอื้อ                         | การดำเนินการแก้ไข                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|----------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| การแบ่งความรับผิดชอบที่ไม่ชัดเจน       | <ul style="list-style-type: none"> <li>สร้างแผนภูมิ RACI ที่มีการตกลงร่วมกันและจัดให้มีการฝึกอบรมที่เหมาะสมเพื่อให้แน่ใจว่าการดำเนินการที่เหมาะสมโดยกลุ่มที่ต้อง ฝ่ายบริการและทีมแก้ไขปัญหาค่าแต่ละทีมอาจได้รับมอบหมายการดำเนินการที่แตกต่างกันเพื่อดำเนินการในปลายทาง ดู <a href="#">แผนภูมิ RACI ในหน้า 10</a></li> </ul> |
| พบความเสี่ยงในการดำเนินการโดยอัตโนมัติ | <ul style="list-style-type: none"> <li>บันทึกการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นกับปลายทางในตัวเหตุการณ์</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                   |
| ขาดการจัดการการเปลี่ยนแปลงที่เข้มแข็ง  | <ul style="list-style-type: none"> <li>เริ่มดำเนินการในกระบวนการจัดการการเปลี่ยนแปลงเพื่อหลีกเลี่ยงการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นโดยไม่มีการบันทึก</li> </ul>                                                                                                                                                                    |
| ข้อกำหนดการตรวจสอบ                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>กำหนดข้อกำหนดการตรวจสอบและสร้างเวิร์กโฟลว์ IT Service Center เพื่อการเก็บรวบรวมข้อมูลที่เหมาะสม</li> </ul>                                                                                                                                                                           |

## การดำเนินการที่เกิดจากตัว

| ปัจจัยที่เอื้อ                            | การดำเนินการแก้ไข                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| การแบ่งความรับผิดชอบที่ไม่ชัดเจน          | <ul style="list-style-type: none"> <li>สร้างแผนภูมิ RACI ที่มีการตกลงร่วมกันและจัดให้มีการฝึกอบรมที่เหมาะสมเพื่อให้แน่ใจว่าการดำเนินการที่เหมาะสมโดยกลุ่มที่ต้อง ฝ่ายบริการและทีมแก้ไขปัญหาค่าแต่ละทีมอาจได้รับมอบหมายการดำเนินการที่แตกต่างกันเพื่อดำเนินการในปลายทาง ดู <a href="#">แผนภูมิ RACI ในหน้า 10</a></li> </ul>          |
| ความกังวลเกี่ยวกับผลกระทบที่ไม่พึงประสงค์ | <ul style="list-style-type: none"> <li>สร้างขั้นตอนการยืนยันในเวิร์กโฟลว์เพื่อยืนยันว่าการดำเนินการที่เลือกไม่ก่อให้เกิดผลกระทบในเชิงลบต่อปลายทาง</li> <li>ใช้ความสามารถของ Tanium เพื่อย้อนกลับการเปลี่ยนแปลงที่มีผลกระทบในเชิงลบ การเปลี่ยนแปลงจะถูกบันทึกและตรวจสอบโดยช่วยลดความเสี่ยงและให้กลไกในการย้อนกลับหากจำเป็น</li> </ul> |
| ขาดการจัดการการเปลี่ยนแปลงที่เข้มแข็ง     | <ul style="list-style-type: none"> <li>บันทึกการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นกับปลายทางในตัวเหตุการณ์</li> <li>เริ่มดำเนินการในกระบวนการจัดการการเปลี่ยนแปลงเพื่อหลีกเลี่ยงการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นโดยไม่มีการบันทึก</li> </ul>                                                                                                            |
| ไม่มี CMDB / ฐานข้อมูลทรัพย์สิน           | <ul style="list-style-type: none"> <li>สร้างตัวที่ระบุปลายทางที่ได้รับผลกระทบและดำเนินการเพื่อเก็บรักษาข้อมูลในกรณีที่ไม่มี CMDB หรือฐานข้อมูลทรัพย์สิน</li> </ul>                                                                                                                                                                   |
| ข้อกำหนดการตรวจสอบ                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>กำหนดข้อกำหนดการตรวจสอบและสร้างเวิร์กโฟลว์ IT Service Center เพื่อการเก็บรวบรวมข้อมูลที่เหมาะสม</li> </ul>                                                                                                                                                                                    |