



O que há de novo no CITSmart 9.0?





Acelere a
Transformação
Digital
na sua
organização

Índice

O que é CITSmart?	4
Quais as possibilidades de uso?	4
História do CITSmart	6
Evolução	6
Anuva	7
Neuro	7
Esteja preparado para a mudança	7
Serviços... Entregando Valor	8
Um conceito de serviços:	8
Serviços Excelência	9
 O que há de novo no CITSmart 9.0?	 10
Processo de Gerenciamento de Capacidade e ITAM	11
Processo Financeiro	15
Melhorias	20
Comparativo de versões	21
 Notas de Release	 24
 Política de Liberação e Atualização dos Produtos CITSmart	 24
Visão Geral	24
Versões Suportadas	27
Informações Adicionais Sobre Atualização	27

O que é CITSmart?

O CITSmart é uma plataforma criada pela Central IT. A sua principal função é conectar pessoas e recursos digitais, para otimizar o trabalho e amplificar os resultados do negócio.

Em seu desenvolvimento, foram priorizadas as funcionalidades que dessem maior protagonismo aos usuários. Assim, através dos portais de relacionamento, otimizamos a experiência de clientes e colaboradores e, por meio do Workflow Digital Inteligente e da gestão ágil, com uso de Kanbans, conectamos times para uma maior colaboração centrada no cliente, gerando melhoria progressiva e interativa, simplicidade na execução, praticidade, alinhamento e agilidade.

Quais as possibilidades de uso?

Há cases de gestão de serviços com processos automatizados em diversas áreas como:

Educação

Compras

Recursos humanos como a solicitação de pessoal, treinamento, etc.

Departamento pessoal como a solicitação de benefícios, férias, folha de pagamento, esclarecimentos, etc.

Viagem

Jurídico como elaboração e análise de contratos, apoio, etc.

Comunicação, Marketing entre outros.

Atendimento em campo como a troca de equipamentos, execução de reparos e manutenção etc.



Além desses, seguindo as melhores práticas de gestão de serviços, com base na biblioteca de melhores práticas da ITIL, o CITSmart possui nativamente 16 processos automatizados, sendo eles:

- AM = Gerenciamento de Ativos
- AVM = Gerenciamento de Disponibilidade
- CAP = Gerenciamento de Capacidade
- CHG = Gerenciamento de Mudança
- EV = Gerenciamento de Eventos
- FM = Gerenciamento Financeiro
- IM = Gerenciamento de Incidentes
- ITSCM = Gerenciamento de Continuidade de Serviços de TI
- KM = Gerenciamento do Conhecimento
- PM = Gerenciamento de Problema
- REL = Gerenciamento de Liberação e Implantação
- RF = Cumprimento de Requisição
- SACM = Gerenciamento de Ativos de Serviço & Gerenciamento de Configuração
- SCM = Gerenciamento do Catálogo de Serviço
- SLM = Gerenciamento de Nível de Serviço
- SPM = Gerenciamento de Portifólio





História do CITSmart

O CITSmart foi criado pela Central IT, para ser um produto único, totalmente direcionado para atender às necessidades do ITSM (Gerenciamento de Serviços de TI), principalmente, para o cumprimento dos requisitos do ITIL, pregado pela instituição Pink Elephant, através da certificação PinkVerify. Após anos de trabalho voltado para a evolução da ferramenta, atualmente o CITSmart atende aos 16 processos. As principais funcionalidades são Gestão de Tickets (incidentes e requisições), Portfólio de Catálogo e Serviços, Base de Conhecimento, Mudança e CMDB. O público atual do CITSmart são as empresas com departamentos de TI, bem como as necessidades da solução ITSM para administrar suas TIs.

Toda a sustentação da plataforma, assim como a expertise para instalação, suporte e melhorias é realizada exclusivamente pela Central IT, através de equipes especializadas nas tecnologias que a compõem. Os times estão sempre prontos para realizar diagnósticos completos de qualquer ambiente, criando um plano personalizado e eficaz de implantação e evolução do CITSmart, para a maior valorização dos negócios.

Evolução

A principal mudança introduzida no ano passado foi o foco nos processos de negócios para além da TI, ou seja, Corporate Service Management, prova disso é a adaptação da declaração de serviço que se tornou Conexão de processos, entregando experiências.



Esta decisão foi baseada na capacidade do nosso Workflow de se adaptar às várias necessidades do negócio, e no Neuro, permitindo a construção de novas entradas de dados e possibilidades de integração. Também criamos no ano de 2018 os produtos CE - Centro de Experiências. Este produto é voltado a criar um construtor de espaço de trabalho digital.

Anuva

A ANUVA também foi iniciada e representa a Inteligência Artificial do CITSmart, onde promove integração e aprendizado de máquina com conhecimento.

Neuro

O NEURO é um produto 100% pronto e adequado no CITSmart, este produto é muito poderoso e permite construir novas funcionalidades, aplicações e integrações. É muito próximo dos produtos RPA (automação de processos de robótica), mas traz diferentes possibilidades, como a integração natural com a estrutura de Service Management (SLAs, conhecimento, portfólio, tickets, portal de serviços, entre outros). Além disso, entendemos que os conceitos de Service Management são muito poderosos e podem ir além da TI, permitindo ganhos interessantes para as unidades de negócio.

Esteja preparado para a mudança

Flexibilidade, adaptabilidade e preparação para a mudança é o que definirá as empresas que sobreviverão e as que não existirão mais. Portanto, quem quer que vá em frente não é aquele que prevê o futuro, mas quem o segue.

Algumas empresas têm dificuldade em se mover rapidamente, não só pelo número de pessoas ou processos, mas também principalmente pela sua motivação, a velocidade de lançamento de novos produtos e ideias é muito rápida, porque todos estão envolvidos principalmente no resultado.

Estar preparado para o futuro está sendo preparado para mudanças.

A mudança rápida está ajudando as pessoas a mudar.

Apoiar a mudança nas pessoas está mudando rapidamente os processos.



Se este é o trinômio para Mudança rápida e sem dor, qual é a razão para tal dificuldade? A principal razão é que não faz sentido pensar em processos se esses processos não levarem a resultados e objetivos. Talvez os processos sejam os meios, não o fim. O final é sempre os novos resultados. Gestão por processos não é suficiente para isso.

Serviços... Entregando Valor

Qual conceito seria mais apropriado para agregar valor? Já pensou sobre o conceito de serviços? Você deve estar pensando:

O que você quer dizer?

Quais serviços tem a ver comigo?

Não importa qual seja o campo de ação; é preciso entregar valor para alguém. Nesta nova economia, muitas pessoas entendem esse valor como experiência e esse conceito é a nova maneira de se conectar com a nova geração de clientes.

Um conceito de serviços:

"É um produto da atividade humana que satisfaz uma necessidade. Representa valor para alguém."

Serviços definem metas. Representa em sua essência "resultados" e "realização de objetivos". É o que todo mundo está procurando.

É fácil pensar em serviços para clientes finais, toda a experiência dos clientes é composta deles; no entanto, já ouviu falar de serviços corporativos? Talvez o termo seja novo, mas é simples, é colocar áreas internas ou departamentos para fornecer resultados para o outro. Isso muda tudo.

Com esse conceito de "serviços corporativos", uma administração ou organização maior pode se adaptar facilmente. Pensar e adaptar-se aos novos resultados que terão de ser fornecidos por cada departamento (e geral) e, em seguida, cada departamento se adaptar internamente em termos de processos. O foco foi totalmente adaptado, bem como a capacidade de resposta e motivação.



Serviços Excelência

O gerenciamento de serviços não é mais apenas para a TI. A medida que a digitalização se espalha pelas empresas, ela atende às necessidades de todos os departamentos. O gerenciamento de serviços expandiu-se para representar novas maneiras de dar suporte aos negócios, alinhando departamentos, eliminando silos, melhorando a utilização de recursos, automatizando processos e fornecendo melhor gerenciamento a toda a empresa, reduzindo assim os custos.

O que preocupa a maioria das empresas é definir o que separa uma boa experiência de cliente de uma ruim. Hoje, no mundo dos negócios, muitas das necessidades da própria empresa tendem a ofuscar as necessidades dos clientes.

O CITSmart acredita que o foco do negócio deve estar na boa experiência do cliente e estar um passo a frente, dependendo de como se conecta serviços e processos.

Essa é a nova mentalidade para as novas empresas e o CITSmart Platform ajudará nas mudanças da perspectiva dessas corporações.





O que há
de novo no
CITSmart 9.0?

Processo de Gerenciamento de Capacidade e ITAM

Agora no Citsmart V9 você pode controlar todos os itens de Capacidade dos seus ativos de TI. Controle o investimento em capacidade seja justificado e planejado ao longo do tempo, para que sempre haja capacidade suficiente e sem desperdício, junto com ITAM Expanda o escopo de controle do gerenciamento de configuração, dos itens de configuração para todos os ativos.

Crie os indicadores de Capacidade conforme necessidade de seu ambiente e processo.

Filtros

Nome

Categoria

Status

Tipo de Indicador de Capacidade Novo

Nome	Categoria	Status	Ações
Bios	BIOS	Ativo	Editar Excluir
Hardware	HARDWARE	Ativo	Editar Excluir
License	SOFTWARE	Ativo	Editar Excluir
Software	SOFTWARE	Ativo	Editar Excluir

Primeira Anterior 1 Próximo Último

Tipo de Indicador de Capacidade Pesquisa

Nome *

Categoria *

Status *

[Gravar](#) [Excluir](#) [Limpar](#)

Indicador de Capacidade Pesquisa

Name *

Value *

Unit of measurement *

Type *

Status *

[Gravar](#) [Excluir](#) [Limpar](#)

Associe aos atributos de seus Ativos e Itens de Configuração, escolha quais itens deseja controlar a capacidade.

Filtros

Nome
TAG

Tipo de item de configuração
Novo

Nome	TAG #	Ações
Accounts	ACCOUNTS	Editar Excluir
AWS - Server	AWSERVER	Editar Excluir
AZURE - Server	AZURE - Server	Editar Excluir
Bios	BIOS	Editar Excluir
Control License	CONTROLLICENSE	Editar Excluir
Display Adapters	DISPLAYADAPTERS	Editar Excluir
Environments	ENVIRONMENTS	Editar Excluir
General	GENERAL	Editar Excluir
Hardware	HARDWARE	Editar Excluir
Inputs	INPUTS	Editar Excluir

Primeiro
Anterior
1
2
3
Próximo
Último

Tipo de item de configuração

Nome *
TAG *
Categoria *

Hardware
HARDWARE
Hardware

Características
Adicionar

Característica	TAG	Descrição	Destaque	Controlar capacidade?	Indicador de Capacidade	Ações
IP Address	IPADDRESSES		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		Excluir
MEMORY	MEMORY		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Memory	Excluir
NUMBEROFPROCESSORS	NUMBEROFPROCESSORS		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Processor	Excluir
Operating System	OPERATINGSYSTEM		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		Excluir
PROCESSORTYPE	PROCESSORTYPE		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		Excluir
TOTALDISKSPACE	TOTALDISKSPACE		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Disk	Excluir
ALIAS	ALIAS		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		Excluir
BIOSDATE	BIOSDATE		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		Excluir
BIOSSERIALNUMBER	BIOSSERIALNUMBER		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		Excluir

Controle a capacidade dos seus ativos em um único processo. O CMDb se tornou mais poderoso do que nunca!

Informações principais		Característica	Valor	Indicador Capacidade
Identificação	WIN-HNSCM98SDV	IP Address		
Nome	WIN-HNSCM98SDV	MEMORY	16	Memory
Contrato	000001	NUMBEROFPROCESSORS	2	Processor
Família	Windows Server	Operating System		
Classe		PROCESSORTYPE		
Versão		TOTALDISKSPACE	200,00	Disc
Número Série	1	ALIAS		
Unidade	CitSmart Corporation	BIOSDATE		
Localidade	Brasília	BIOSERIALNUMBER		
Data Expiração		BIOSVERSION		
Midia		CAPTION		
Tipo Item Configuração	Hardware	CORECOUNT		

Faça planejamentos e previsões da capacidade dos seus ativos

Característica	Indicador	Medido	Notificação		Previsão	
			Habilitar	Ação Automática	%	Status
MEMORY (perd)	90,00	16,00	<input checked="" type="checkbox"/>	Automatic Action - Virtual Machine F	470	91,20 - Fora dos limites
NUMBEROFPROCESSORS (perd)	80,00	2,00	<input type="checkbox"/>		0	2,00 - OK
TOTALDISKSPACE (GB)	600,00	200,00	<input type="checkbox"/>		200	600,00 - Atenção

Crie relacionamentos, associe seus ativos aos seus serviços e entre eles e controle

Filtros

Nome: Status:

Tipo de relacionamento

Nome	Status 0	Ações
Cluster	Ativo	Editar Excluir
Execute	Ativo	Editar Excluir

Primeiro Anterior 1 Próximo Último

Tipo de relacionamentos Pesquisa

A edição dos níveis está bloqueada porque este tipo relacionamento está associado a um relacionamento

Nome * Status *

☒ Mesmo nível

Nível superior * Nível inferior *

Gravar Excluir Limpar

Visualize e faça previsões completas da capacidade total do seus ativos e serviços diretamente pelo Mapa de Serviços



Mapa de relacionamentos

Item selecionado: WIN-9N5CM9B5DV

Níveis de nó

2

Tipo de visualização

Causa e Efeito

Capacidade total

Característica	Indicador		Medido		Previsão		
	Total	Média	Total	Média	%	Status	
MEMORY (perc)	270,00	90,00	40,00	13,33	<div></div>	0	40,00 OK
NUMBEROFPROCESSORS (perc)	240,00	80,00	8,00	2,67	<div></div>	0	8,00 OK
TOTALDISKSPACE (GB)	1.800,00	600,00	600,00	200,00	<div></div>	0	600,00 OK

CITGOPC2769

Cloud

WIN-9N5CM9B5DV

Processo Financeiro

Gerencie e controle todos os custos e preços da sua TI de forma simples e integrada

Crie categorias financeiras que serão utilizadas para identificação de lançamentos de dados financeiros (Venda, Compra, Orçamento).

Name	Type #	Actions
Monthly installment	Revenue	Edit Delete
Hardware	Cost	Edit Delete
Software	Cost	Edit Delete
Telecom	Cost	Edit Delete
Infrastructure (non-software)	Cost	Edit Delete
Facilities & Power	Cost	Edit Delete
Staff costs (Internal Labor)	Cost	Edit Delete
Professional Services	Cost	Edit Delete
Cloud Services	Cost	Edit Delete

Name: Monthly installment

Type: Revenue Cost Revenue All

Gerencie o ciclos e subciclos financeiros conforme sua necessidade!

Ciclo: Anual Subciclo: (Mensal, ou seja, teremos 12 meses) (Quarter, ou seja, 4 períodos de 3 meses) Jan – Mar | Abr – Jun | Jul – Set | Out – Dez)

Ciclo: Mensal Subciclo: (Semanal, ou seja, teremos 4 ou 5 semanas) (Quinzenal, ou seja, teremos 2 períodos de 15 dias (1 a 15 e 16 a 30 ou 31)

ID #	Title #	Start Date #	Final date #	Actions
1	Nov-09-2017 till Dec-09-2017	11/09/2017	12/09/2017	Edit Delete
51	Jun-2017 - Jun-2018	06/01/2017	06/01/2018	Edit Delete
101	Fiscal Year 2020	01/01/2020	12/31/2020	Edit Delete

Cycle

Title * Fiscal Year 2020 Start Date * 01/01/2020 Final date * 12/31/2020

Subcycles

Title Start Date Final date Add

Title	Start Date	Final date	
Q1	01/01/2020	03/31/2020	Delete
Q3	07/01/2020	09/30/2020	Delete
Q4	10/01/2020	12/31/2020	Delete
Q2	04/01/2020	06/30/2020	Delete

Save Clear Remove Back

Tenha controle de todos os lançamentos financeiros e garanta aprovação de cada um deles!

Save Save and continue editing Delete Copy Search

Information

Type * Cost/Expense Classification * CAPEX Due date * 03/27/2020 Reference date * 01/31/2020 Forecast Status * Pending

Category * Hardware Contract * PLACT01 - External Client

Budget account Forecast financial item

Cycle * Fiscal Year 2020 Subcycle * Q1

Code 202003 Title * Server Costs

Description

Promova o rateio de seus custos e receitas com seus centros de resultados, contratos, ativos, contas contábeis e muito mais!

Values & Apportionments

Entry type * Expected value * Main value * Additional * Final value *

☒ Value ☐ Accounting for activities performed

100.00 100.00 0.00 100.00

Apportionment by Services Apportionment by Business Units Apportionment by Result Centers Apportionment by Accounting Accounts Apportionment by Projects

Select services

Service	Value	Percentage	
Cloud Services			
Configuration item	Value		
WIN-0(LAR3AN7)9	100.00	100.00%	Delete
Total amount	100.00		

Values & Apportionments

Entry type*

☐ Value

Expected value *210.00

Main value *210.00

Additional *0.00

Final value *210.00

☒ Accounting for activities performed

Apportionment by Services
Apportionment by Business Units
Apportionment by Result Centers
Apportionment by Accounting Accounts
Apportionment by Projects
Accounting Activities

Select activities

Search for Ticket, Contract, Service or Activity

Ticket	Date	Contract	Activity	Value	Percentage	
3	05/29/2017	ACCCT001	Clean Ceiling Lights	20.00	9.52%	Delete
5	05/30/2017	ACCCT001	Setup Email	30.00	14.29%	Delete
7	06/01/2017	ACCCT001	Restore User Backup	40.00	19.05%	Delete
8	06/01/2017	ACCCT001	Electrical Outlet Not Working	50.00	23.81%	Delete
9	06/01/2017	ACCCT001	Electrical Outlet Not Working	60.00	28.57%	Delete
602	09/26/2017	FLACT02	Account Blocked	10.00	4.76%	Delete

Information
Values & Apportionments
Knowledge
Approvals
Attachments
History

Values & Apportionments

Entry type*

☐ Value

Expected value *100.00

Main value *100.00

Additional *0.00

Final value *100.00

☒ Accounting for activities performed

Apportionment by Services
Apportionment by Business Units
Apportionment by Result Centers
Apportionment by Accounting Accounts
Apportionment by Projects
Accounting Activities

Select activities

Search for Ticket, Contract, Service or Activity

Ticket	Date	Contract	Activity	Value	Percentage	
--------	------	----------	----------	-------	------------	--

Information
Values & Apportionments
Knowledge
Approvals
Attachments
History

Approvals

List of approvals Create new approval

Search here

Financial
Request Financial Services
Business

Service
Management Information
This service helps the managers to accumulate many requests across various projects at one place. Click to explore the service and know more about them.

Activity

Income Statement
This service is a financial statement that reports your company's financial performance over a specific accounting p...
Calculations
This service allows the user to request the calculations services that can vary from Contract Renewal to Bonus Calc...
General Cost
This service allows the user to check the General Cost of specific areas and departments. Click here to request this s...
Journal Entry and Check Register
The journal entry register displays the checks written during a specific month. Click here to request this service.

Financial Item Approval
Financial Item Approval
General Budget
This service allows the user to check the General Budget of an specific dept, providing the user a clear view of the bu...
General Income
This service allows the user to check the General Income of specific areas and departments. Click here to request IN...
Other Services
Request Other Financial Managers Information

Gerando valor de venda e saiba qual a sua margem de lucro! Selecione o período, serviço e qual a taxa mínima de retorno (lucratividade que espero):

Start Date * Final date * Service * Minimum rate * ☐ Forecast

Depois disso basta clicar em "gerar" que será apresentado os valores mês a mês conforme os lançamentos. É contabilizado no mês, todas as despesas e todas as receitas associadas ao serviço.

Start Date * Final date * Service * Minimum rate * ☐ Forecast

01/01/2020 12/31/2020 Citsmart service 5.00

NPV and IRR

Month	Investment	Revenue	Cost/Expense	Result	Present Value
Jan/2020	100,000.00	30,000.00	14,826.00	-84,826.00	8,214.29
Feb/2020	0.00	10,000.00	4,600.00	5,400.00	4,897.96
Mar/2020	0.00	80,000.00	5,000.00	45,000.00	38,871.69
Apr/2020	0.00	10,000.00	5,000.00	5,000.00	4,113.51
May/2020	0.00	10,000.00	2,000.00	8,000.00	6,268.21
Jun/2020	0.00	10,000.00	2,000.00	8,000.00	5,968.72
Jul/2020	0.00	10,000.00	0.00	10,000.00	7,106.81
Aug/2020	0.00	10,000.00	0.00	10,000.00	6,768.39
Sep/2020	0.00	10,000.00	0.00	10,000.00	6,446.09
Oct/2020	0.00	40,000.00	0.00	40,000.00	24,956.53
Nov/2020	0.00	10,000.00	0.00	10,000.00	5,846.79
Dec/2020	0.00	10,000.00	0.00	10,000.00	5,568.37
Totals	100,000.00	290,000.00	33,125.00	66,875.00	121,629.36

Net present value: 21,629.36 Internal rate of return: 11.00

Tenha a mão seus Custos por Categoria

Costs by Category

Category	Scenario variation	Cost	%
Hardware	0.00 %	80,000.00	80.00
Software	0.00 %	20,000.00	20.00
Total		100,000.00	

Cost distribution

Category	Scenario variation	Cost	Cost breakdown
Hardware	0.00 %	2,000.00	6.04
Software	0.00 %	8,125.00	24.53
Telecom	0.00 %	5,400.00	16.30
Infrastructure (non-software)	0.00 %	500.00	1.51
Facilities & Power	0.00 %	500.00	1.51
Staff costs (Internal Labor)	0.00 %	7,000.00	21.13
Professional Services	0.00 %	4,600.00	13.85
Cloud Services	0.00 %	5,000.00	15.09
Total		33,125.00	

Number of months	12		
Investment apportionment per month	8,333.33	8,750.00	78.87 %
Average cost per month		2,760.42	24.88 %
Total cost per month		11,093.75	

Atribua seu Preço de Venda

Você poderá aferir o preço de forma fixa, ou

NPV and IRR

Costs by Category

Set Price

Set Price

How to price

Fixed

Fixed monthly amount

% Profit margin	Cost	Final price
25.00 %	11,089.75	13,867.19

De maneira variável através da integração com o neuro! Suas receitas variadas serão contabilizadas automaticamente!

Set Price

How to price

Variable

What is the unit of measurement *

Gigabytes

Estimated quantity *

150

Do you accept less than expected quantity?

☐

Monthly unit value

% Profit margin	Cost	Final unit price
25.00 %	73.96	92.45

How to calculate the amount monthly *

Automatically

Integration flow of quantity capture *











Melhorias















Processo	Melhoria
Gerenciamento de Portfólio	Houve uma melhora na forma de visualização e utilização do mapa de serviços.
Gerenciamento de Nível de Serviço	Agora é possível inserir preços dos serviços a tempo da atribuição do Nível de serviço para as atividades do Portifólio.
Gerenciamento de Mudança	Criada a visualização de possíveis conflitos entre jornadas quando está sendo feito o planejamento de uma mudança.
Gerenciamento de Conhecimento	Houveram melhorias nos permissionamentos de conhecimento para visualização e fluxo de aprovação..
Gerenciamento de Configuração e Ativos de Serviço	Novo Processo certificado pela Pink Verify
Gerenciamento de Eventos	Foram alteradas algumas nomenclaturas dos status dos eventos para melhor utilização, entendimento e aplicação da Gerencia de Eventos no controle de incidentes.
Gerenciamento de Disponibilidade	Foi implantado um relacionamento Com a Gerência de Conhecimentos, agora é feita uma apresentação de artigo de conhecimento dos IC's relacionados.
Gerenciamento de Capacidade	Novo Processo certificado pela Pink Verify
Simple - Agile Project Management	Inclusão de um histórico para melhor acompanhamento dos tralalhos/tarefas.
Centro de Experiência	Adicionados novos widgets e novos componentes melhorando ainda mais a UX e UI dos centros de experiência.
Alertas/Escalonamento	Incluídos os vínculos com os novos processos (Financeiro, Capacidade e ITAM).
Chat	A interface foi melhorada para otimização de interação com IA.
Dashboards e Relatórios Personalizados	Adicionados novos widgets e novos componentes tornando os Dashboards e Smart Reports ainda mais poderosos e com maior aplicabilidade e abrangência de uso..
Gestão de Fluxo de trabalho	Adicionado o fluxo de aprovação financeiro e de componentes de utilização do ESI.
Anuva	Feita ampliação dos fluxos de trabalho e dos web-services.
Smart Analytics	Liberação da view dos 16 processos presentes na plataforma, integração com Data Studio, Power BI e Metabase.



Comparativo de versões

Suporte, Gestão de Processos, Recursos, Integrações e Segurança	CITSmart 8	CITSmart 9
Aplicação Web		
iPhone app		
Android app		
Suporte	CITSmart 8	CITSmart 9
Telefone		
Suporte online		
Documentação		
Tutoriais em vídeo		
Gerenciamento de Processos	CITSmart 8	CITSmart 9
Gerenciamento de Portfólio		 
Gerenciamento de Catálogo de Serviço		
Gerenciamento de Nível de Serviço		 
Gerenciamento de Mudança		 
Gerenciamento de Liberação		
Gerenciamento de Conhecimento		 
Gerenciamento de Configuração e Ativos de Serviço		 
Gerenciamento de Ativos		
Gerenciamento de Eventos		



Gerenciamento de Ticket - Incidente e Requisição		
Gerenciamento de Problema		
Gerenciamento de Continuidade		
Gerenciamento de Disponibilidade		 
Gerenciamento de Capacidade		 
Gerenciamento Financeiro		
Gerenciamento de Demanda		
Recursos	CITSmart 8	CITSmart 9
Simple - Agile Project Management		 
Gerenciamento de Tarefas com Kanban		
Centro de Experiência		 
Alertas/Escalonamento		 
Chat		 
Portal do Conhecimento		
Dashboards e Relatórios Personalizados		 
Aplicação CITSmart		 
Mobile e CITSmart GO		
Gerenciamento de Contrato		
Gerenciamento de Projeto		
Gestão de Fluxo de trabalho		 



Construção de Relatórios Dinâmicos		
Surveys e Feedback		
Dashboards		 
Portal de Serviços		
API		
Formulários Customizados		
Widgets		
Anuva		 
Smart Analytics		 
Integrações	CITSmart 8	CITSmart 9
Nágios		
Zabbix		
IBM Watson		
Asterisk		
LDAP/AD		
Saiku		
E-mail		
Segurança	CITSmart 8	CITSmart 9
HTTPS		

Legenda



Possui



Melhoria



Não possui



Não possui

Notas de Release

Versão 9.0 (2020/07/10)

Bem-vindos ao Citsmart Versão 9.0 Esta versão apresenta os seguintes itens:

Número	Tipo	Funcionalidade	Descrição
8968	Corretiva	Centro de Experiência	Correção no retorno da lista de Portfólios quando o parâmetro 293 que filtra o portfólio por grupos de acesso está habilitado
4818	Corretiva	Tempo de Atendimento	Correção na marcação de uma atividade para vincular ao SLA cadastrado

Política de Liberação e Atualização dos Produtos CITSmart

Visão Geral

O objetivo desta política é descrever os ciclos de liberação e atualização dos Produtos CITSmart, notificações ao cliente e outras informações relevantes.

As diretrizes da política são aplicáveis a todos os nossos produtos, estejam eles usando o modelo SaaS ou On-Premise.

Ciclos de Liberação e Atualização

Nossa proposta de liberação e atualização de produtos foi definida para fornecer estabilidade, resposta rápida a problemas, além de fornecimento contínuo de novos recursos e experiências.

Os produtos CITSmart, geralmente, seguem 3 tipos de liberação, conforme listado na tabela a seguir:



Tipo Liberação	Escopo	Frequência	Notificação
Major Release	Novas funcionalidades e killer features para o produto.	Tipicamente, duas vezes por ano	Tipicamente, um mês antes do lançamento, com uma segunda notificação 20 dias após o envio da 1ª.
Minor Release	Inclui, mas não se limita a pequenas melhorias, atualizações de segurança e geralmente não envolve mudanças arquiteturais.	Tipicamente, uma vez a cada 2 meses	
Hotfix Planejada	Atualizações incluindo correção de erros e aplicações e ajustes pontuais.	Tipicamente, uma vez por mês	
Hotfix Crítica	Correções emergenciais para garantir a estabilidade e segurança do Sistema	Sempre que necessário	Poucas horas antes, preferencialmente 48h antes

A CITSmart refere-se a cada Feature Release, e seus Hotfixes associados, como uma "Série". Por exemplo, a Versão 7.6.5.4 faz parte da Série 7. As séries são atualizações de versão, na maioria das vezes, com mudanças significativas na aplicação ou na arquitetura.

Por conta disso, os produtos CITSmart utilizam o seguinte padrão de versão:

Series > Major Release > Minor Release > Hotfix

Por exemplo: Na versão 7.6.5.4, 7 é a Série, 6 é a Major Release, 5 é a Minor Release e 4 é o HotFix associado.



Cronograma de Lançamento do CITSmart:

Mês de Lançamento	Tipo de Lançamento	Número da Versão
Janeiro	Hot-fix Planejada	<series>.x.1.1
Fevereiro	Minor Release	<series>.x.2.0
Março	Hot-fix Planejada	<series>.x.2.1
Abril	New Series ou Major Release	SERIE.0.0.0/ <series>.X.0.0
Maio	Hot-fix Planejada	<series>.x.0.Y
Junho	Minor Release	<series>.x.1.0
Julho	Hot-fix Planejada	<series>.x.1.Y
Agosto	Minor Release	<series>.x.2.0
Setembro	Hot-fix Planejada	<series>.x.2.Y
Outubro	New Series ou Major Release	SERIE.0.0.0/ <series>.X.0.0
Novembro	Hot-fix Planejada	<series>.x.0.Y
Dezembro	Minor Release	<series>.x.1.0

(*) O tempo e a frequência dos lançamentos estão sujeitos a alterações, a critério exclusivo do CITSmart. No caso de alterações deste cronograma, os clientes deverão ser previamente notificados.



Versões Suportadas

Nossa política atual é oferecer suporte a Série mais recente. A série anterior será suportada até 6 meses após o lançamento da nova série.

A CITSmart geralmente realiza dois grandes lançamentos por ano, sendo assim, o cliente precisará atualizar, aproximadamente, uma vez por ano para se permanecer em uma versão suportada. A CITSmart fornece atualizações (por exemplo: correções e hotfixes) somente para a versão suportada.

Informações Adicionais Sobre Atualização

Os Procedimentos de Atualização dependem do modelo da solução adquirida (SaaS ou On-Premise), para cada uma delas, siga as recomendações abaixo

Clientes SaaS

Os clientes podem agendar atualizações de software quando necessário, enviando uma nova solicitação de serviço por meio de nosso site de suporte. Nessa solicitação, o cliente informa a data desejada para atualização, versão desejada e tipo de ambiente (não produção ou produção). Os tempos de interrupção são definidos para minimizar a interrupção dos negócios do cliente. Todo o processo de atualização é feito pelo time de suporte da CITSmart

Clientes On-Premise

Nesse caso, os clientes são responsáveis pela atualização de software. Recomendamos que os clientes testem funcionalidades e customizações no ambiente de não produção antes de realizar a atualização no ambiente de produção. Orientações sobre como atualizar ou usar novos recursos estarão disponíveis nas Notas da Versão.

Se você tiver alguma dúvida sobre os procedimentos de atualização, envie-nos uma solicitação de serviço, por meio do nosso site de suporte.



Inicie agora a Transformação Digital da sua organização

+55 61 3030-4011
0800 644 4433

Acesse o novo site
www.citsmart.com.br

