



Auscomp IT Commander

O Help Desk para Intranet do futuro!

Para Windows & Linux

Disponível em Inglês, Alemão, Espanhol y Português.

Manual de Implementação & Personalização

Revisão 5.8.04

© 2006 Auscomp®

<http://www.auscomp.com>



1.	Introdução	4
2.	Requisitos	5
2.1.	Cliente - Requisitos	5
2.2.	Servidor - Requisitos	5
2.3.	Servidor - Hardware	6
3.	Instalação	6
3.1.	Windows	6
3.2.	Linux	10
3.3.	Auscomp IT Commander – EventManager	11
4.	Distribuição & Configuração	12
4.1.	Primeiros Passos	12
4.1.1.	Windows	12
4.1.2.	Linux	14
4.2.	Configuração de Dados Corporativos	15
4.2.1.	Utilizando o Assistente de Importação de Dados	15
4.2.2.	Entrada Manual de Dados	15
4.3.	Configurando o IT Commander em outra porta	16
4.4.	Configurando o IT Commander num diretório virtual (IIS e Apache)	16
4.5.	Mudando o banco de dados para outro diretório e/ou servidor	16
4.6.	Instalando o Auscomp IT Commander em um ambiente ASP	17
5.	Configuração do Sistema	19
5.1.	Sistema	19
5.2.	Email	19
5.3.	Banco de Dados	20
5.4.	Geral	21
6.	Segurança	22
6.1.	Gerenciamento	22
6.2.	Histórico de Login & Auditoria	22
7.	Personalização	23
7.1.	Portal de Chamados e Visualização Rápida	23
7.2.	Base de Conhecimento	24
7.3.	Visualização de Calendário	25
7.4.	Menu principal	26



7.5.	Modelos de Relatório	27
7.6.	Transições de Status	27
7.7.	Fluxo de Email	27
7.8.	Logotipo da Empresa e Título do Help Desk	30
7.9.	Tabelas Internas	30
7.10.	Idioma	31
7.11.	Campos Personalizados	31
8.	Tarefas	32
9.	Roteamento de Chamados & Priorização de Trabalhos	34
9.1.	Visão Geral	34
9.2.	Gerenciamento de Modelos de Email	35
9.3.	Gerenciamento de Modelos de Solução	36
9.4.	Gerenciamento de Modelos SMS	36
9.5.	Habilitar SMS	37
10.	Outras Tarefas Administrativas e de Manutenção	37
10.1.	Gerenciamento de Pesquisas Salvas	37
11.	Como	37
11.1.	Imprimir todos artigos da Base de Conhecimento relacionados ao Auscomp IT Commander	37
11.2.	Consultar as informações mais recentes	37
11.3.	Solução de Problemas	38
11.4.	Pedidos	38
11.5.	Suporte	38



1. Introdução

O **Auscomp IT Commander** é o líder da nova geração de softwares para pequenas e médias empresas projetado numa arquitetura Internet, e disponível pela primeira vez numa versão “teste antes de comprar”.

Dentre funcionalidades oferecidas pelo AusComp IT Commander estão: Help Desk, Suporte à Clientes, Base de Conhecimento e gerenciamento de bens e custos, em uma aplicação com interface simples e fácil de usar.

Para Windows, Solaris & Linux

Disponível em Inglês, Francês, Alemão, Espanhol, Português, Sueco, Polonês e Turco.

Feedback:

Obrigado por seu interesse em avaliar nosso produto!

Nós estamos ansiosos para saber quais aspectos do produto você gostou ou não, pois assim temos a oportunidade de resolver quaisquer problemas e fazer melhorias no produto futuramente.

Por favor, envie seus comentários/sugestões sobre o Auscomp IT Commander para:

- Email: feedback@auscomp.com

Auscomp
<ul style="list-style-type: none">• Pedidos: http://www.auscomp.com/store.html• Vendas: sales@auscomp.com• Suporte & Base de Conhecimento: http://www.it-commander.com• Mais informações: http://www.auscomp.com• Feedback: http://www.auscomp.com/contact.html



2. Requisitos

2.1. Cliente - Requisitos

O Auscomp IT Commander necessita de qualquer navegador com JavaScript habilitado. Não é necessário instalar o Auscomp IT Commander em seu cliente.

O navegador deve ser um dos seguintes:

- MS Internet Explorer 5.5 ou mais atual
- Netscape 6 ou mais atual
- Opera 7 ou mais atual
- Mozilla

Com JavaScript ligado para as seguintes plataformas:

- Windows 95/98/ME/NT/2000/XP
- Linux
- OS/2
- Solaris
- FreeBSD
- Macintosh

2.2. Servidor - Requisitos

Um servidor com um serviço de web instalado:

- Windows NT/2000/2003 Server com Internet Information Server (IIS)
- Windows NT/2000/2003 Server com Apache Web Server
- Quaisquer servidores Linux com Apache Web Server

OU

Com um propósito de avaliação, você pode utilizar uma estação de trabalho para ser utilizada como cliente e servidor:

- Windows XP Professional com IIS
- Windows 2000 Professional com IIS
- Windows NT Workstation com IIS ou Personal Web Server (PWS)
- Windows 98 com PWS



2.3. Servidor - Hardware

➔ O Auscomp IT Commander é uma aplicação intranet poderosa, com um banco de dados de relações totalmente escalonáveis. Para que o Auscomp IT Commander não deixe à desejar no quesito desempenho, deve-se utilizar hardware compatível com suas necessidades.

A Auscomp recomenda as seguintes configurações para cada plataforma:

Windows & Linux

Mínimo

Pentium III 933 Mhz
512 MB RAM
200 MB de espaço livre em disco de 7.200 RPM ou superior
Uma placa de rede de 100 MB

Recomendado

Pentium IV 2 GHz ou superior
1 GB RAM ou mais
200 MB de espaço livre em disco de 10.000 RPM ou superior
Uma placa de rede full-duplex de 100 MB

3. Instalação

3.1. Servidor Windows

➔IMPORTANTE:

O Auscomp IT Commander inclui um banco de dados relacional (Interbase/Firebird). Caso você já possua um instalado (Interbase), escolha "Instalação do Auscomp IT Commander" ao invés de "Instalação Completa" no assistente de instalação.

3.1.1. Windows NT/2000 Server com IIS

Não é necessário nenhum passo adicional na instalação. Apenas faça o download do Auscomp IT Commander para Windows e o instale.

3.1.2. Windows NT/2000/2003 Server com Apache

Não é necessário nenhum passo adicional na instalação. Apenas faça o download do Auscomp IT Commander para Windows e o instale. Instruções para instalar o Apache para Windows podem ser encontradas em:

<http://httpd.apache.org/docs-2.0/platform/windows.html>

3.1.3. Windows 2003 Server com IIS

O Windows 2003 Server possui um novo gerenciador "Extensões de Serviços Web" que previne que uma aplicação web funcione a não ser que esteja especificamente habilitada. Quando uma aplicação que não possui a habilitação é lançada, uma mensagem de erro 404 (Não encontrado) aparece. Esse artigo descreve os passos para registrar o Auscomp IT Commander com o gerenciador "Extensões de Serviços Web".



Antes da instalação

(1) Certifique-se que o Internet Information Service (IIS) está instalado. Por padrão, o IIS não está instalado no Windows 2003, então você deve utilizar as opções **Adicionar/Remover Programas** ou **Configurar Seu Servidor** para instalá-lo. Consulte a documentação Windows 2003 Server para mais detalhes.

(2) Entre no sistema como Administrador ou um usuário que tenha direitos equivalentes. Outras contas de usuários não terão permissões suficientes para habilitar uma aplicação web.

Instalando o Auscomp IT Commander

(3) Apenas faça o download do Auscomp IT Commander para Windows e instale-o. Note o local onde o arquivo commander.exe está. Geralmente: <c:\Arquivos de Programas\Auscomp\ITCommander\www\itcommander\cgi-bin>

Após a instalação

(4) Abra o Gerenciador de Serviços de Internet.

(5) No Gerenciador de Serviços de Internet, abra "Extensões de Serviços Web."

(6) Clique em "Adicionar uma nova extensão de serviço web."

(7) No campo "Nome da extensão" digite "IT Commander."

(8) Clique em "Adicionar" para adicionar um arquivo no campo "Arquivos Necessários."

(9) Localize o arquivo commander.exe e o selecione.

(10) Tenha certeza que o status está configurado como **Permitido**, e então clique no botão "OK."

(11) Verifique as permissões em seu Internet Information Server.

(12) Selecione "itcommander" nos Web sites e clique em "Ação" no menu principal ou clique com o botão direito do mouse.

(13) No menu de contexto escolha "Propriedades."

(14) A janela "Propriedades de Itcommander" irá se abrir.

(15) Na parte de baixo da janela você encontrará o campo "Executar Permissões:"

(16) Selecione "Script & Executáveis" na caixa suspensa.

(17) Provavelmente você receberá um aviso de segurança, o que é normal.

(18) Clique em "Aplicar" e feche a janela.

(19) Agora interrompa e reinicialize o Internet Information Server.

Pronto!



3.1.4. Windows NT Workstation e Windows 2000/XP Professional

- a. Primeiro você deverá instalar o Internet Information Server (IIS) ou o Microsoft Personal Web Server (PWS) conforme descrito abaixo.
- b. Então faça o download do Auscomp IT Commander para Windows e instale-o.

➔**IMPORTANTE:**

Lembre-se de ter um servidor web sendo executado antes de instalar o Auscomp IT Commander.

Windows NT Workstation (PWS ou IIS)

A Microsoft fornece o Peer Web Services (PWS) para Windows NT em: <http://msdn.microsoft.com/library/default.asp?URL=/library/office97/settingupperpersonalwebserver.htm> e um importante patch de segurança em: <http://office.microsoft.com/assistance/9798/PersWeb.aspx> (15 Fev. 2002). O Windows NT também pode executar o IIS 4.0 de acordo com: <http://support.microsoft.com/default.aspx?scid=%2Fsupport%2Fiis%2Finstall%2Finstall%5Fiis4%2Easp>

Windows 2000 Professional (IIS)

Para instalar o IIS siga as instruções em: <http://www.microsoft.com/windows2000/en/server/iis/>. Tenha certeza de seguir o link com o título "Internet Information Services Documentation Update" que fornece uma correção nas instruções de instalação. A Microsoft fornece um patch que corrige inúmeros problemas de segurança em: <http://www.microsoft.com/technet/treeview/default.asp?url=/technet/security/bulletin/ms01-044.asp>.

Windows XP Professional (IIS)

O IIS 5 vem junto com o Windows XP Professional, e é instalado da mesma forma que os outros componentes do Windows. Abra o menu "Iniciar", selecione "Configurações", abra "Painel de Controle", abra "Adicionar/Remover Programas", clique em "Adicionar/Remover Componentes do Windows". Na janela que se abre, selecione "Internet Information Services" e clique em "Detalhes...", selecione "World Wide Web Service" e clique em "Detalhes...", selecione "World Wide Web Service" novamente e então clique em "OK". Então instale as correções críticas de bugs do site da Microsoft.

Windows XP Home Edition (N/A)

A Microsoft diz que você precisa atualizar seu sistema para o XP Professional para executar o servidor de web deles. Veja mais detalhes em: <http://www.microsoft.com/windowsxp/home/using/howto/gettingstarted/guide/setupqanda.asp>

Nota: Um servidor de web é necessário para hospedar um web site na Internet.

Windows 95/98/ME

- (1) Primeiro você deve instalar o Microsoft Personal Web Server (PWS) conforme descrito abaixo.
- (2) O segundo passo é instalar o Active Directory Service Interface conforme descrito abaixo.
- (3) Então faça o download do Auscomp IT Commander para Windows e instale-o.

➔**IMPORTANTE:**

Lembre-se de ter um servidor web sendo executado antes de instalar o Auscomp IT Commander.



Windows 95 (PWS)

A Microsoft fornece o Personal Web Server (PWS) para Windows 95 em:
<http://msdn.microsoft.com/library/default.asp?URL=/library/office97/settinguppersonalwebserver.htm>

E um importante patch de segurança em:
<http://office.microsoft.com/assistance/9798/PersWeb.aspx> (15 Fev. 2002)

Windows 98 (PWS)

O PWS (Personal Web Server) vem junto com o Windows 98, mas não é fácil de ser encontrado. A Microsoft fornece as instruções em:

<http://support.microsoft.com/default.aspx?scid=KB;ENUS;Q306898&ID=KB;EN-US;Q306898>

E um importante patch de segurança em:
<http://office.microsoft.com/assistance/9798/PersWeb.aspx>

Windows ME (N/A)

A Microsoft não fornece um servidor web para o Windows ME.

O Active Directory Services Interface 2.5 têm de ser instalado nos Windows 95 & 98

A Microsoft fornece instruções em:
<http://www.microsoft.com/Windows95/downloads/contents/WUOther/ADSI25/Default.asp>



3.2. Servidor Linux

3.2.1. Apache Web Server

As instruções para instalar o Apache no Linux/Unix podem ser encontradas em:
<http://httpd.apache.org/docs-2.0/install.html>

3.2.2. Banco de dados Firebird ou Interbase

Por favor visite <http://firebird.sourceforge.net> para mais informações sobre como instalar o Firebird em um sistema Linux.

Por favor visite www.interbase.com para mais informações sobre como instalar o Interbase em um sistema Linux.

3.2.3. Auscomp IT Commander - Instalação (RPM)

- a. Faça o download (rpm) do arquivo de instalação (1.4 MB)
- b. Passos da instalação
- c. Em seu sistema Linux, entre como root
- d. Mude para o diretório onde você gravou o arquivo "auscomp-itcommander-linux.rpm".
- e. Execute o seguinte comando:
`# rpm -i auscomp-itcommander-linux.rpm`
- f. Por padrão, o Auscomp IT Commander irá ser instalado em:
`/var/www/itcommander`

Pronto!

g. Testando

Utilize <http://hostname/itcommander> para testar sua instalação ("hostname" = O nome do domínio no qual o Auscomp IT Commander foi instalado).

h. Desinstalar

```
# rpm -e itcommander
```

3.2.4. Auscomp IT Commander - Instalação (Manual)

Necessária caso você deseje instalar o Auscomp IT Commander sob um servidor virtual no Apache.

- a. Faça o download do arquivo (tar.gz) e o extraia em `/var/www`

```
cd /var/www  
cp _download_directory_/auscomp-itcommander-linux.tar.gz  
gunzip auscomp-itcommander-linux.tar.gz  
tar -xpf auscomp-itcommander-linux.tar
```
- b. Adicione o código a seguir em `httpd.conf` (geralmente `/etc/httpd/conf/httpd.conf`)
mude `"/var/www"` para o diretório onde você extraiu o arquivo.



```
##### Auscomp IT Commander Installation BEGIN
#####

Alias /itcommander "/var/www/itcommander"
<Directory "/var/www/itcommander/">
Options FollowSymLinks
AllowOverride None
Order allow,deny
Allow from all
DirectoryIndex default.htm
</Directory>

<Directory "/var/www/itcommander/cgi-bin/">
Options ExecCGI
AllowOverride None
Order allow,deny
Allow from all
AddHandler cgi-script .cgi
</Directory>

##### Auscomp IT Commander installation END #####
```

Pronto!

c. Testando

Utilize <http://hostname/itcommander> para testar sua instalação ("hostname" = O nome do domínio no qual o Auscomp IT Commander foi instalado).

3.3. Auscomp IT Commander – EventManager

Para habilitar o fluxo de emails, agendamento de tarefas e retorno de chamados enviados via email, é criada uma tarefa agendada chamada "Auscomp IT Commander – EventManager".

3.3.1. Tarefas Agendadas do Windows

Em intervalos pré-selecionados (padrão = a cada 5 minutos), uma janela de "Prompt de Comando" irá aparecer para processar a fila de eventos Auscomp IT Commander.

Nos Windows XP, 2000 e 2003, você pode rever ou modificar essa tarefa utilizando:

"Menu Iniciar do Windows > Todos os Programas > Acessórios > Ferramentas de Sistema > Tarefas Agendadas"

Detalhes das tarefas agendadas:

Nome: Auscomp IT Commander – EventManager

Tarefa

Executar: "C:\Arquivos de Programas\Auscomp\IT Commander\www\itcommander\cgi-bin\commander.exe" "action= event_queue&do= batch"

Começar em: "C:\Arquivos de Programas\Auscomp\IT Commander\www\itcommander\cgi-bin"

Agendado: Habilitado (A tarefa agendada será executada em um horário específico)

Agendamento:



Tipo: Diário
Hora do Início: 12:00

Configurações Avançadas:

Data de Início: < data de instalação>
Data de Término: < data de instalação> + 5 Anos

Repetir a tarefa: A cada 5 minutos (Ajuste de acordo com suas próprias necessidades)

3.3.1. Linux Cron Job

Uma Cron Job (padrão = cada 15 minutos) chamada "Auscomp IT Commander – EventManager" é criada.

a) Para checar a crontab como usuário root

```
% crontab -u root -l
```

b) Criando a crontab

```
%TMPTAB=`mktemp /tmp/root.XXXXXX`
```

```
%crontab -u root -l > $TMPTAB
```

```
%echo "0-59/15 * * * * (cd /var/www/itcommander/cgi-bin;  
./commander.cgi 'action= event_queue&do= batch') " >> $TMPTAB
```

```
%crontab -u root $TMPTAB
```

4. Distribuição & Configuração

4.1. Primeiros Passos

4.1.1 Windows

a. No menu inicial do Windows clique em:
Todos os Programas > Auscomp IT Commander > Auscomp IT Commander V5

b. Faça o login com o Email "**setup@auscomp.com**" e a senha "**auscomp**".

c. Clique em "Dados Corporativos> [Funcionário/Clientes](#)" e, utilizando o botão Editar no final do campo, atualize o usuário "setup@auscomp.com" para suas informações de administrador, incluindo uma nova senha. Isso irá se tornar o login principal para realizar todas as tarefas de administrador.

➔ **IMPORTANTE:**

Memorize o endereço de email e a nova senha – você precisará deles para o próximo passo (um login case-sensitive). Clique então no botão "Salvar".

d. Clique no botão Login/Logout (o "X" vermelho no canto superior direito, ou no menu principal "Senha > Login/Logout").

e. Faça novamente o login com as informações de Administrador (as informações recém cadastradas na tabela de origem).

Nota: As informações de login são case-sensitive.

f. Clique em "Dados [Corporativos > Departamentos](#)" e modifique ou preencha a tabela com as informações de sua empresa, novamente utilizando o botão azul "Novo Registro" ou o botão "Editar" no final do campo.



- g. Clique em "Dados Corporativos > [Empregados/Clientes](#)" e insira todos os detalhes dos empregados da empresa que você deseja que terão acesso ao Auscomp IT Commander clicando no botão azul "Novo Registro" no final do formulário.

Você pode determinar quaisquer uma das 6 diferentes funções para uma nova origem:

- **Visitante:** Quaisquer visitantes temporários que cadastrarem um chamado pela primeira vez sem terem feito o login.

Quando alguém cadastra um chamado sem ter feito o login, o Auscomp IT Commander cria um registro na tabela de origem (Empregados/Clientes) com a função Visitante.

Um Administrador pode criar um novo registro e determinar a ele a função Visitante por meio do botão azul "Novo Registro" no menu "Dados Corporativos > Origem (Cliente/Empregado)".

- **Cliente:** Quaisquer clientes que tenham acesso ao seu Help Desk da Intranet.

Caso um Técnico, Gerente ou Administrador cadastre um chamado cujo alvo seja um novo cliente, um novo registro (Cliente) será criado na tabela de origem (Empregados/Clientes).

Um Administrador também pode criar um novo registro e determinar a ele a função Cliente por meio do botão azul "Novo Registro" no menu "Dados Corporativos > Origem (Cliente/Empregado)".

- **Empregado:** Quaisquer empregados da sua empresa.
- **Técnico:** Empregados da área de TI que estão trabalhando em quaisquer chamados designados.
- **Gerente:** Empregados da área de TI que irão gerenciar o work flow dos chamados, entradas da base de conhecimento, escalações, relatórios, etc.
- **Administrador:** Empregados da área de TI que irão gerenciar a instalação, distribuição, segurança e manutenção geral de seu Help Desk da Intranet.

- h. Clique em "Dados Corporativos > [Locações](#)" e modifique ou preencha a tabela com os dados de locações de sua empresa, novamente utilizando o botão azul "Novo Registro" na parte inferior do formulário ou o botão "Editar" no final do campo.

- i. Clique em "[Recursos/Fornecedores](#) > Gerenciamento" e complete essa tabela com as informações de Recursos e Fornecedores de sua empresa.

- j. Clique em "Sistema > Configuração" tab "Email". Essa é o último passo para deixar o Auscomp IT Commander totalmente operacional. Aqui, você precisará especificar o servidor de emails (SMTP) para enviar e receber mensagens e criar o fluxo de emails.

➔ **IMPORTANTE:**

Verifique se o usuário `IUSR_<nome do computador>` tem permissão para gravar no arquivo `application.cfg` (localizado no diretório: `"C:\Arquivos de Programas\Auscomp\IT Commander\www\itcommander\cgi-bin"`).



- k. A URL para todos os usuários da Intranet e clientes acessarem o Auscomp IT Commander é a mesma do link abaixo:
(ex.: <http://<nome do computador>/itcommander/cgi-bin/commander.exe>)

4.1.2. Linux

- a. Abra "http://<nome do domínio>/itcommander" em seu browser.
- b. Faça o login com o email "**setup@auscomp.com**" e senha "**auscomp**".
- c. Clique em "Dados Corporativos > **Funcionário**/Clientes" e, utilizando o botão Editar no final do campo, atualize o usuário "setup@auscomp.com" para suas informações de administrador, incluindo uma nova senha. Isso irá se tornar o login principal para realizar todas as tarefas de administrador.
- ➔ **IMPORTANTE:**
Memorize o endereço de email e a nova senha – você precisará deles para o próximo passo (um login case-sensitive). Clique então no botão "Salvar".
- d. Clique no botão Login/Logout (o "X" vermelho no canto superior direito, ou no menu principal "Senha > Login/Logout").
- e. Faça novamente o login com as informações de Administrador (as informações recém cadastradas na tabela de origem).
Nota: As informações de login são case-sensitive.
- f. Clique em "Dados Corporativos > **Departamentos**" e modifique ou preencha a tabela com as informações de sua empresa, utilizando o botão azul "Novo Registro" ou o botão "Editar" no final do campo.
- g. Clique em "Dados Corporativos > **Empregados/Clientes**" e insira todos os detalhes dos empregados da empresa que você deseja que terão acesso ao Auscomp IT Commander clicando no botão azul "Novo Registro" no final do formulário.
- h. Clique em "Dados Corporativos > **Locações**" e modifique ou preencha a tabela com os dados de locações de sua empresa, novamente utilizando o botão azul "Novo Registro" na parte inferior do formulário ou o botão "Editar" no final do campo.
- i. Clique em "**Recursos/Fornecedores** > Gerenciamento" e complete essa tabela com as informações de Recursos e Fornecedores de sua empresa.
- j. Clique em "Sistema > Configuração" tab "Email". Essa é o último passo para deixar o Auscomp IT Commander totalmente operacional. Aqui, você precisará especificar o servidor de emails (SMTP) para enviar e receber mensagens e criar o fluxo de emails.
- ➔ **IMPORTANTE:**
Verifique se o usuário admin tem permissão para gravar no arquivo application.cfg (localizado no diretório: "var\www\itcommander\cgi-bin").
- k. A URL para todos os usuários da Intranet e clientes acessarem o Auscomp IT Commander é a mesma do link abaixo:
(ex.: <http://<nome do domínio>/itcommander>)



4.2. Configuração de Dados Corporativos

4.2.1. Utilizando o Assistente de Importação de Dados

Utilize "Dados Corporativos > Importar Dados" para preencher as seguintes tabelas com o assistente de importação:

- Tabela de origem (Empregados/Clientes/Usuários)
Após a importação você deve definir as funções de cada usuário manualmente.
- Departamentos
- Recursos
- Locações

O formato dos arquivos deve ser CSV e a sintaxe de cada pode ser encontrado em:

C:\Arquivos de Programas\Auscomp\IT Commander\www\itcommander\cgi-bin\data\import

➔ **IMPORTANTE:**

Após importar os registros para a tabela de origem, a função de cada entrada deve ser determinada manualmente. Você pode fazer isso utilizando "Dados Corporativos > Origem (Cliente/Empregado/Técnico/Gerente/Administrador)" – caso contrário você não conseguirá efetuar o login no Auscomp IT Commander.

4.2.2. Entrada manual de dados

a. Empregados e Clientes (Tabela de Origem)

Complete essa tabela com os dados de empregados/clientes de sua empresa utilizando o menu "Dados Corporativos > Origem (Cliente/Empregado/Técnico/Gerente/Administrador)"

➔ **Nota:**

Caso um usuário cadastre um chamado sem efetuar o login, o sistema primeiro tentará confrontar o endereço de email fornecido pelo usuário com os já inseridos no Auscomp IT Commander.

Caso seja encontrado, o chamado é associado com a origem – ex.: um Cliente, Empregado, Técnico, Gerente ou Administrador.

Caso não seja encontrado:

- a) Um novo registro será criado na tabela de origem.
- b) Um email com as informações de login (endereço de email e senha temporária) é enviado para o usuário.
- c) A função será determinada como "Visitante". Isso significa que um Administrador ou Gerente terá que rever o novo registro e determinar uma função mais apropriada (ex.: Cliente, Empregado, Técnico, Gerente ou Administrador).

Se o novo registro foi sinalizado como "Cliente" após o login, ele/ela deve ser capaz de atualizar seus detalhes utilizando o menu "Pessoal > Detalhes".



Esse procedimento permite um workflow, de forma que o Auscomp IT Commander possa ser configurado como um sistema de suporte onde os clientes e/ou visitantes possam ser gerenciados sem a necessidade de se configurá-los individualmente como usuários do sistema.

b. Departamentos

Preencha essa tabela com os dados de departamentos de sua empresa utilizando o menu "Dados Corporativos > Departamentos".

c. Recursos/Fornecedores

Preencha essa tabela com os dados de recursos e fornecedores de sua empresa utilizando o menu "Recursos/Fornecedores > Gerenciamento" ou "Recursos/Fornecedores > Novo Recurso" ou "Recursos/Fornecedores > Novo Fornecedor".

d. Loções

Preencha essa tabela com os dados de loções de sua empresa utilizando o menu "Dados Corporativos > Loções".

4.3. Configurando o Auscomp IT Commander em outra porta

Caso você queira utilizar outra porta que não seja a 80 para o Auscomp IT Commander no Windows e IIS, faça o seguinte:

- a.** Copie o arquivo application.cfg para o diretório raiz, onde o arquivo default.html está localizado.
- b.** Copie o diretório Language, incluindo os arquivos .lng, para o diretório raiz.
- c.** Edite o arquivo application.cfg no Bloco de Notas para configurar o novo caminho, sempre um nível abaixo:

Ex.:

```
'tpl_path' => '../templates' change to => 'templates'  
'your_logo'=> '/itcommander/images/normal/YourLogo.gif' change to  
=> '/images/normal/YourLogo.gif',  
'help_path' => '/itcommander/help/' change to => '/help/'  
'manager' => '/itcommander/cgi-bin/commander.exe' change to => '/cgi-  
bin/commander.exe'  
'http_root'=> 'http://yourserver' change to => http://yourserver:yourportnumber'
```

4.4. Configurando o Auscomp IT Commander em um diretório virtual (IIS e Apache)

Ao criar um diretório virtual para o Auscomp IT Commander, você também deverá criar um para o diretório cgi-bin.

4.5. Mudando o banco de dados para outro diretório e/ou servidor

Após a instalação, abra o Auscomp IT Commander e efetue o login como um Administrador (veja 4.1).

Em Administrador > Sistema > Configurações:

Mude o "DBServer" para seu servidor de banco de dados. Ex.: MeuDBServer.
Mude o caminho para apontar o arquivo data.gdb no seu servidor de banco de dados.
Ex.: c:\banco de dados\cliente1
No servidor de banco de dados copie o arquivo do banco de dados para c:\banco de dados\cliente1\dados\data.gdb

➔ **IMPORTANTE:**



O sub-diretório “data” precisa ser omitido do caminho, pois será adicionado automaticamente pela aplicação.

4.6. Instalando o Auscomp IT Commander em um ambiente ASP

O Auscomp IT Commander pode ser instalado facilmente em um sistema multi-servidor. (Ex.: um servidor de banco de dados e muitos servidores de aplicações).

Você pode instalar um cópia do Auscomp IT Commander para cada cliente num mesmo servidor. Por exemplo:

a) Instale o Auscomp IT Commander.

➔IMPORTANTE:

Caso você instale a versão Linux, não se esqueça de mudar “C:\Arquivos de Programas\Auscomp\IT Commander\www\itcommander” **por** “var/www/itcommander”.

b) Crie alguns diretórios, como no exemplo abaixo:

```
c:\helpdesk\cliente1\www\itcommander
c:\helpdesk\cliente2\www\itcommander
c:\helpdesk\cliente3\www\itcommander
```

c) Copie todos os arquivos e diretórios do caminho C:\Arquivos de Programas\Auscomp\IT Commander\www\itcommander para os diretórios acima.

➔IMPORTANTE:

Certifique-se que você também copiou as permissões de leitura, gravação e execução da instalação original (C:\Arquivos de Programas\Auscomp\IT Commander\www\itcommander).

d) Crie um website para cada cliente utilizando nomes como [itcommander1](#), [itcommander2](#), [itcommander3](#), etc e aponte-os para seus diretórios respectivos acima.

Nota: Utilize a documentação de seu servidor web para saber como criar websites virtuais.

e) Mude as seguintes linhas no arquivo application.cfg (localizado no diretório cgi-bin) para cada instalação do Auscomp IT Commander.

Ex.:

```
'real_root' => 'c:\\helpdesk\\cliente1\\www\\itcommander\\cgi-in',
'attachment_dir' => 'c:\\helpdesk\\cliente1\\www\\itcommander\\cgi-
in\\data\\attachments',
'utils_path' => '/itcommander1/utils',
'your_logo' => '/itcommander1/images/xp/YourLogo.gif',
'help_path' => '/itcommander1/help/',
'manager' => '/itcommander1/cgi-bin/commander.exe',
'img_path' => '/itcommander1/images',
```

Para a segunda instalação (cliente2), as linhas do arquivo application.cfg irão ficar parecidas com:

```
'real_root' => 'c:\\helpdesk\\cliente2\\www\\itcommander\\cgi-in',
'attachment_dir' => 'c:\\helpdesk\\cliente2\\www\\itcommander\\cgi-
in\\data\\attachments',
'utils_path' => '/itcommander2/utils',
'your_logo' => '/itcommander2/images/xp/YourLogo.gif',
'help_path' => '/itcommander2/help/',
```



```
'manager' => '/itcommander2/cgi-bin/commander.exe',  
'img_path' => '/itcommander2/images',
```

f) Toda cópia do Auscomp IT Commander pode apontar também para um banco de dados em um servidor diferente. Para isso, basta mudar o nome e o caminho do banco de dados.

Para cada instalação do Auscomp IT Commander, mude as seguintes linhas no arquivo application.cfg (localizado no diretório cgi-bin).

Ex.:

```
'real_root' => 'C:\\banco de dados\\cliente1',  
'db_server' => 'MeuDBServer',
```

Para a segunda instalação (cliente 2) o arquivo application.cfg ficará assim:

```
'real_root' => 'C:\\banco de dados\\cliente2',  
'db_server' => 'MeuDBServer',
```

➔IMPORTANTE:

O sub-diretório “data” precisa ser omitido do caminho, pois será adicionado automaticamente pelo produto.

Para cada instalação no servidor de banco de dados, você precisa apenas criar um novo diretório e copiar o arquivo data.gdb.

Ex.:

```
c:\banco de dados\cliente1\data\data.gdb  
c:\banco de dados\cliente2\data\data.gdb  
c:\banco de dados\cliente3\data\data.gdb
```

g. Atualizando o Auscomp IT Commander - EventManager (veja também o item 3.3)

1. Crie um arquivo batch (ex.: c:\helpdesk\itcommander_event.cmd)

2. Crie uma entrada no arquivo batch para cada cliente:

```
c:\helpdesk\cliente1\www\itcommander\cgi-bin\commander.exe"  
"action= event_queue&do= batch"
```

```
c:\helpdesk\cliente2\www\itcommander\cgi-bin\commander.exe"  
"action= event_queue&do= batch"
```

Nota: Uma nova entrada precisa ser criada para cada novo cliente. Caso você utilize uma instalação Linux substitua “C:\helpdesk\cliente1\www\itcommander” por “var/www/cliente1/www/itcommander”.

3. Atualize o Auscomp IT Commander EventManager para executar o arquivo batch ao invés do command atual (ex.: c:\helpdesk\itcommander_event.cmd).

Isso garantirá que todos os eventos são processados para cada cliente.

Comunicando-se com todos os ASPs (Application Service Providers)

Se você quiser oferecer o Auscomp IT Commander como um serviço, visite nosso site <http://www.auscomp.com/asp.html> e nos informe de seu interesse – Nós poderemos lhe oferecer preços competitivos.



5. Configuração do Sistema

➔ **IMPORTANTE:**

São necessários experiência e conhecimento para fazer quaisquer modificações, pois configurações incorretas podem causar defeitos no sistema.

5.1. Sistema

No menu “Sistema > Configurações” tab “Sistema”, você pode modificar as seguintes informações.

5.1.1 Caminho

- a. **Gerenciador (absoluto)**
/itcommander/cgi-bin/commander.exe
- b. **Raiz Web**
http://localhost
- c. **Ajuda (absoluto)**
/itcommander/help/
- d. **Imagens (absoluto)**
/itcommander/images
- e. **Templates (absoluto)**
../templates
- f. **Logs (relativo)**
logs
- g. **Temp (relativo)**
temp
- h. **Utilitários (absoluto)**
/itcommander/utils

5.1.2 Debug

- a. **Log dos comandos SQL**
Caso esteja habilitado, todos os comandos SQL são logados no diretório:
“< Auscomp IT Commander>/cgi-bin/logs”
(formato sql+dd+mm+yyyy+.log Ex.: sql01012005.log)
- b. **Checkpoints De Performance**
Caso esteja habilitado, um log diário é criado no diretório:
“< Auscomp IT Commander>/cgi-bin/logs”
(formato dd+mm+yyyy+.log Ex.: 01012005.log)

5.2. Email

No menu “Sistema > Configurações” tab “Email”, você pode modificar as seguintes informações.

➔ **IMPORTANTE:**

Caso você esteja utilizando a instalação Windows, o assistente de instalação deve ter lhe avisado sobre isso.

5.2.1 Recebimento

Configurações necessárias pelo Auscomp IT Commander para receber os chamados via email.



➔ **IMPORTANTE:**

Qualquer email de chamado enviado para a conta abaixo deve ser em formato "Plain Text" (Ex.: Não pode ser em formato HTML ou RichText).

a. Servidor de Entrada

Servidor SMTP (ou POP) para recebimento de emails.

b. Porta

c. Protocolo

IMAP, POP3 ou POP2.

d. Nome de Usuário

Nome de usuário da conta utilizada para receber os emails de chamados.

e. Senha

f. Categoria padrão do chamado cadastrado por email

Quaisquer chamados cadastrados precisam ter uma categoria e uma sub-categoria.

5.2.2 Envio

Configurações necessárias pelo Auscomp IT Commander para enviar emails.

a. Servidor de Saída

Servidor SMTP (ou POP) para envio de emails.

b. Porta

c. Autenticação

Nenhuma ou Login (caso Login esteja selecionado, você terá de fornecer o "Nome de Usuário" e a "Senha").

d. Nome de Usuário

Nome de usuário da conta utilizada para envio de emails.

e. Senha

f. Endereço do campo "De"

Endereço de email utilizado para envio (aparecerá no campo "De").

Ex.: helpdesk@minhaempresa.com

5.3. Banco de Dados

No menu "Sistema > Configurações" tab "Banco de Dados", você pode modificar as seguintes informações:

a. Caminho completo do sistema

Geralmente C:\Arquivos de Programas\Auscomp\IT Commander\www\itcommander\cgi-bin

b. Servidor do Banco de Dados

Geralmente "domínio local"

c. Usuário do Banco de Dados

SYSDBA (**Não** deve ser modificado)

d. Senha do Banco de Dados

master key (**Não** deve ser modificado)



➔ **IMPORTANTE:**

Para evitar problemas e erros, por favor não modifique nenhuma configuração a não ser que você tenha 100% de certeza do que você está fazendo, ou que tenha sido orientado especificamente pela Auscomp.

5.4. Geral

No menu “Sistema > Configurações” tab “Geral”, você pode modificar as seguintes informações:

5.4.1 Formatos da data

a. Time stamp do Banco de Dados

b. Formato da data do Banco de Dados

c. Formato da hora do Banco de Dados

d. Formato normal da data

MDY é utilizado pelos EUA.

DMY é utilizado pela maioria dos outros países.

Mude esse campo de acordo com o formato da data local.

e. Separador de Data

Ex.: 15 de Janeiro de 2005

Para o formato americano (MDY), utilize “/” como separador (Ex.: 01/15/2005);

Para os outros países (DMY) utilize “-” como separador (Ex.: 15-01-2005).

Nota: Caso você esteja a instalação Windows, o assistente de instalação deve ler automaticamente a configuração de seu sistema e lhe avisado sobre essa correção.

5.4.2 Empresa

a. Logotipo

Caminho para o logotipo de sua empresa: (geralmente

/itcommander/images/xp/YourLogo.gif)

Você pode renomear o arquivo de seu logotipo para “YourLogo.gif” e copiá-lo para o diretório acima ou copiar o logotipo para o diretório acima e mudar o caminho para “/itcommander/images/xp/novonome.gif”.

b. Título de Help Desk

O nome do título de seu help desk.

c. Tema Atual

A Auscomp irá lançar mais temas com o passar do tempo. Visite

<http://www.auscomp.com> para mais atualizações.

5.4.3 Opções de tamanho

a. Tamanho da Página

Quantos registros irão aparecer em cada página.

b. Registro no Portal

Quantos registros irão aparecer em cada portal.

c. Tamanho do campo Solução da Base de Conhecimento (Caracteres)

O número de caracteres que o campo Solução pode mostrar. Você pode clicar no botão “Visualizar” para visualizar o campo inteiro.



5.4.4 Variados

a. Idioma

Você pode modificar o idioma caso tenha mais de um instalado. Atualmente, o Auscomp IT Commander está disponível em: Inglês, Francês, Alemão, Espanhol, Português, Sueco, Polonês & Turco. Outros idiomas serão disponibilizados no site www.auscomp.com

b. Aspell instalado

Essa opção está marcada se você tiver instalado e quiser utilizar nosso add-on gratuito para correção gramatical. Faça o download gratuito do corretor gramatical em seu idioma: http://www.auscomp.com/download_center.html

c. Editor HTML

Caso essa opção esteja habilitada (padrão), o editor HTML integrado estará ativado em áreas de texto. Dessa forma, você pode utilizar rich text com diferentes fontes, cores, etc.

6. Segurança

6.1. Gerenciamento (Níveis de Segurança)

a. Função / Nível do Usuário

Cada usuário é autenticado via login. Isso garante que ele/ela possa acessar apenas as funções e dados os quais possui permissão para.

Veja também:

- [Histórico de Login e Auditoria](#)

b. Funções & Nível de Objeto

No menu “Segurança > Gerenciamento” um Administrador pode designar permissões para quaisquer funções disponíveis no Auscomp IT Commander.

Veja também:

- [Personalização > Menu Principal](#)
- [Personalização > Estado de Transição](#)

c. Nível dos Dados

Ao cadastrar novas entradas na base de conhecimento, permissões podem ser dadas em nível de usuário.

Veja também:

- Adicionando novas entradas na base de conhecimento no menu “Base de Conhecimento > Novo Artigo”

6.2. Histórico de Login e Auditoria

Uma função adicional de segurança é fornecida com o Histórico de Login dos usuários, no menu “Senha > Histórico de Login”

Um Gerente ou Administrador pode rever os logins de qualquer usuário em qualquer computador por meio do menu “Segurança > Auditoria de Login”.



7. Personalização

7.1. Portal de Chamados & Visualizações Rápidas

Um Administrador pode alterar a apresentação de quaisquer portais de informação (incluindo campos de dados, fontes, cores, tamanho, estilo, etc...) utilizando o menu "Personalização > Layouts & Visualizações de Portal".

As seguintes visualizações rápidas e de portal podem ser personalizadas utilizando as tabs "Visualizações Rápidas ou de Grupos":

Marque "Modo Padrão" na personalização da visualização rápida caso você queira que ela seja o portal padrão.

- a. **Portal de Chamados (Usuário)**
- b. **Revisão de Status (Usuário)**
- c. **Portal de Chamados (Técnico)**
- d. **Listar Tudo (Técnico)**
- e. **Gerenciamento de Escalação (Técnico)**
- f. **Portal de Chamados (Gerente)**

Clique no portal selecionado para modificar sua aparência:

- **Símbolo de Expandir/Recolher** (Marque caso você deseje que o portal mostre o símbolo de Expandir/Recolher)
- **Abrir expandido** (Marque caso você deseje que o portal abra com os tópicos expandidos)

Cada linha representa um campo ou link de ação na visualização do portal.

Uma linha tem as seguintes propriedades, as quais podem ser determinadas:

- **Linha** (A linha na qual o campo ou link de ação deve aparecer)
- **Campo** (Selecione o campo ou link de ação da caixa suspensa)
- **Largura** (Valor numérico expressado como uma porcentagem ou pixels)
 - **%** (Marque caso você deseje que a largura seja expressada como uma porcentagem)
 - **Pixels** (Marque caso você deseje que a largura esteja em pixels)
- **Dimensão de linhas** (Número de linhas do campo ou link de ação)
- **Dimensão de colunas** (Número de colunas do campo ou link de ação)
- **Fonte**
- **Cores**
- **Alinhamento**
- **Negrito**



- **Itálico**
- **Sublinhado**

Para:

Adicionar um novo campo: Clique no botão adicionar.

Remover um campo: Selecione o valor em branco “ ” da caixa suspensa de campos, e então clique no botão Salvar.

Modificar um campo: Apenas faça as modificações desejadas e clique no botão Salvar.

7.2. Visualizações da Base de Conhecimento

Um Administrador pode alterar a apresentação de quaisquer portais de informações (incluindo campos de dados, fontes, cores, tamanho, estilo, etc) utilizando o menu principal ou a barra de ferramentas "Personalização > Visualizações do Portal da Base de Conhecimento".

As seguintes visualizações da Base de Conhecimento pode ser personalizadas:

- Procura Rápida**
- Navegação**
- Artigos Top 5**
- Artigos mais visualizados da Base de Conhecimento**
- Artigo Recente**

Clique na visualização de portal selecionada para modificar sua aparência:

- **Símbolo de Expandir/Recolher** (Marque caso você deseje que o portal mostre o símbolo de Expandir/Recolher)
- **Abrir expandido** (Marque caso você deseje que o portal abra com os tópicos expandidos)
- **Mostrar no Portal** (Marque caso você deseje que a seção seja mostrada no portal)

Cada linha representa um campo ou link de ação na visualização do portal.

Uma linha tem as seguintes propriedades, as quais podem ser determinadas:

- **Linha** (A linha na qual o campo ou link de ação deve aparecer)
- **Campo** (Selecione o campo ou link de ação da caixa suspensa)
- **Largura** (Valor numérico expressado como uma porcentagem ou pixels)
 - **%** (Marque caso você deseje que a largura seja expressada como uma porcentagem)
 - **Pixels** (Marque caso você deseje que a largura esteja em pixels)
- **Dimensão de linhas** (Número de linhas do campo ou link de ação)
- **Dimensão de colunas** (Número de colunas do campo ou link de ação)



- **Fonte**
- **Cores**
- **Alinhamento**
- **Negrito**
- **Itálico**
- **Sublinhado**

Para:

Adicionar um novo campo: Clique no botão adicionar.

Remover um campo: Selecione o valor em branco " " da caixa suspensa de campos, e então clique no botão Salvar.

Modificar um campo: Simplesmente faça as modificações desejadas e clique no botão Salvar.

7.3. Visualizações de Calendário

Um Administrador pode alterar a apresentação de quaisquer portais de informações (incluindo campos de dados, fontes, cores, tamanho, estilo, etc) utilizando o menu principal ou a barra de ferramentas "Personalização > Visualizações do Calendário".

As visualizações do Calendário podem ser personalizadas:

- a. Calendário de Hoje (Técnico)
- b. Calendário de Hoje (Gerente/Administrador)

Clique na visualização de portal selecionada para modificar sua aparência:

Cada linha representa um campo ou link de ação na visualização do portal.

Uma linha tem as seguintes propriedades, as quais podem ser determinadas:

- **Linha** (A linha na qual o campo ou link de ação deve aparecer)
- **Campo** (Selecione o campo ou link de ação da caixa suspensa)
- **Largura** (Valor numérico expressado como uma porcentagem ou pixels)
 - **%** (Marque caso você deseje que a largura seja expressada como uma porcentagem)
 - **Pixels** (Marque caso você deseje que a largura esteja em pixels)
- **Dimensão de linhas** (Número de linhas do campo ou link de ação)
- **Dimensão de colunas** (Número de colunas do campo ou link de ação)
- **Fonte**
- **Cores**
- **Alinhamento**
- **Negrito**



- **Itálico**
- **Sublinhado**

Para:

Adicionar um novo campo: Clique no botão adicionar.

Remover um campo: Selecione o valor em branco “ ” da caixa suspensa de campos, e então clique no botão Salvar.

Modificar um campo: Simplesmente faça as modificações desejadas e clique no botão Salvar.

7.4. Menu Principal

Os grupos de menu podem ser adicionados ou modificados utilizando-se o menu principal ou a barra de ferramentas “Configuração > Menu Principal”.

Para modificar uma entrada de menu, clique no ícone Editar na direita do grupo de menu selecionado. Caso você deseje criar um novo grupo, simplesmente utilize o botão azul no final dos controles de navegação.

Grupo de Menu

- **Nome** (Nome do Grupo)
- **Imagem** (A imagem para esse nome de grupo). Ela deve ser copiada para: C:\Arquivos de Programas\Auscomp\IT Commander\www\itcommander\images\xp e deve ter 16x16 pixels em formato gif ou jpg.
- **Mostrar na barra de ferramentas** (Caso esteja marcado, esse grupo de menu será mostrado na barra de ferramentas)
- **Ordem dos Itens** (Esse valor representa a ordem na qual os grupos de menu serão mostrados)

Itens de Menu

- **Nome** (Nome do item de menu)
- **URL** (Geralmente essa é uma extensão de URL de ação. Copie esse valor dos outros menus)
- **Alvo** (Atualmente não está sendo utilizado)
- **Ordem** (Esse valor representa a ordem na qual os itens de menu desse grupo serão mostrados)
- **V C E G T A** (V= Visitante, C= Cliente, E= Empregados, G= Gerente, T= Técnico, A= Administrador – ex.: as permissões designadas para cada função)

Ex.: Caso você deseje que esse menu seja acessado apenas pelos Técnicos, marque “T”.

Um bom exemplo seria desmarcar “Empregados e Técnicos” do menu “Pessoal > Detalhes” caso você não queira que eles editem seus próprios detalhes.

➔ **IMPORTANTE:**

Se você selecionar uma entrada de menu para um grupo particular de usuários, você



precisa ter a certeza de que esse grupo já esteja configurado com as permissões corretas de segurança no menu “Segurança > Gerenciamento” (Veja 6.)

7.5. Modelos de Relatórios

Você pode personalizar quaisquer um dos modelos de relatórios existentes ou criar novos utilizando o menu “Personalizar > Modelos de Relatórios”.

Para modificar ou apagar quaisquer um deles, utilize os ícones Editar ou Excluir na direita do modelo de relatório selecionado.

► **IMPORTANTE:**

Por favor, utilize essa função com cuidado, pois ela requer conhecimento avançado de HTML e SQL, e nós NÃO fornecemos suporte para isso.

Apêndice:

- O formato para exibir os dados dos campos criados no modelo de relatório é: < TMPL_VAR RCPT_NAME> . < TMPL_VAR mais um espaço, então vem o "nome do campo" da tabela e o sinal >.
- É necessário conhecimento da linguagem SQL para modificar ou criar novos fluxos de emails.
- Por favor entre em contato com a Auscomp para mais informações relativas a nomes de tabelas e campos. *

* **Nota:** A Auscomp reserva o direito de fornecer estas informações somente para clientes registrados.

7.6. Transição de Status

Permite ou não que quaisquer usuários (Ex.: Usuário, Técnico ou Gerente) mude o status de um chamado – por exemplo, de “Em progresso” para “Concluído”. Para modificar uma transição de status, clique no ícone editar na direita da transição de status selecionada. Caso você deseje criar um novo, utilize o botão azul no final dos controle de navegação.

Transição de Status

- **Status “De”**
Selecione na caixa suspensa
- **Status “Para”**
Selecione na caixa suspensa
- **Funções (Cliente, Empregados, Técnico, Gerente e Administrador)**
Marque as funções que devem ter permissões para a transição de status atual.

7.7. Fluxo de Email

O **Auscomp IT Commander** foi projetado para que seja possível a modificação do fluxo de emails. Os emails podem ser adicionados, excluídos ou enviados durante eventos específicos. (veja também 3.3 Auscomp IT Commander – EventManager)

Eventos, Recipientes, Modelos de Email e Notificações podem ser modificados ou criados utilizando-se o menu principal ou a barra de ferramentas (“Email > Recipientes” ou “Email > Modelos de Email”).

a. Recipientes

Email para recipientes individuais ou em grupos (Notificação)



- Nome (Recipiente)
- SQL Query
- Parâmetros do SQL Query

b. Modelos de Email

Modelos para um email (Notificação)

- Nome (Nome do modelo)
- Assunto (Assunto do email)
- Modelo (Corpo do email em formato HTML)

c. Dados do Modelo

Os dados de um email (Notificação)

- Modelo de email (Escolha na caixa suspensa)
- Nome (Um nome que você pode escolher)
- SQL Query
- Parâmetros do SQL Query

d. Notificações

O evento no qual um email de notificação será enviado

- Evento (Escolha na caixa suspensa)
- Modelos de email (Escolha na caixa suspensa)
- Recipientes (Escolha na caixa suspensa)

➔ **IMPORTANTE:**

Por favor, utilize essa função com cuidado, pois ela requer conhecimento avançado de HTML e SQL, e nós NÃO fornecemos suporte para isso.

Um exemplo real de como o sistema pode ser modificado é o próprio Centro de Suporte Técnico da Auscomp: www.it-commander.com.

Se um usuário ou cliente cadastra um chamado, um email contendo os detalhes do chamado é enviado para support@auscomp.com.

Abaixo estão os passos detalhando como o fluxo de email deve ser configurado para ficar como o exemplo (Direitos de administrador são obrigatórios):

1. Configure uma nova origem utilizando o Menu Principal > Dados Corporativos > Origem (Empregado/Cliente/Usuário).
Nome: Suporte da Auscomp
....
Endereço de Email: support@auscomp.com
....
Clique no botão Salvar.
2. Crie um novo recipiente utilizando o Menu Principal > Email > Recipientes.
Clique no botão azul de novo registro.



Nome: Suporte

SQL Query: select E-MAIL as RCPT_EMAIL, NAME as RCPT_NAME from RESOURCE where EMail = 'itcommander@auscomp.com'

Parâmetros do SQL Query: < Space>

Clique no botão Salvar.

3. Crie um novo modelo de email utilizando o Menu Principal > Email > Modelos de Email. Clique no botão azul de novo registro.

Nome: Novo email de chamado para suporte

Assunto: Auscomp IT Commander: Um novo chamado foi cadastrado

Modelo:

Olá < TMPL_VAR RCPT_NAME> ,

Um novo chamado identificado como < TMPL_VAR REQUEST_ID> foi cadastrado em < TMPL_VAR F_DATE> por < TMPL_VAR F_NAME> < TMPL_VAR F_EMAIL>

Detalhes:

< TMPL_VAR F_DETAILS>

<http://www.it-commander.com>

Equipe Auscomp IT Commander

Clique no botão Salvar.

4. Crie novos dados de modelo para o modelo de email utilizando o Menu Principal > Email > Dados do Modelo. Clique no botão azul de novo registro.

Modelo do Email: Novo e-mail de chamado para suporte (Selecione na caixa suspensa)

Nome: Detalhes do chamado para email de suporte

SQL Query: SELECT REQUEST.DETAILS AS F_DETAILS, REQUEST.REQUEST_ID, REQUEST.DATE_REQUEST AS F_DATE, RESOURCE.EMAIL AS F_EMAIL, RESOURCE.NAME AS F_NAME FROM RESOURCE

INNER JOIN REQUEST ON (RESOURCE.RESOURCE_ID = REQUEST.REQUESTED_BY_ID)

WHERE (REQUEST_ID = ?)

Parâmetros do SQL Query: REQUEST_ID

Clique no botão Salvar.

5. Crie uma nova notificação utilizando o Menu Principal > Email > Notificações. Clique no botão azul de novo registro.

Evento: Novo Chamado (Selecione na caixa suspensa)

Modelo de Email: Novo email de chamado para suporte (Selecione na caixa suspensa)

Recipientes: Suporte (Selecione na caixa suspensa)

Clique no botão Salvar.

Resumo:

Passo 1: O endereço de email que será usado pelo novo evento de chamado para enviar o email está preparado.



Passo 2: O recipiente e os nomes dos campos que serão usados no modelo de email para exibir os recipientes (Veja o [Olá <TMPL_VAR RCPT_NAME>](#) ,) são criados.

Passo 3: O modelo de email para o email despachado é criado.

Passo 4: Os dados do modelo são criados. Primeiro, selecione o modelo que você deseja usar (neste caso, o criado no Passo 3), então formule o SQL Query para campos de dados adicionais (que são usados para mostrar o ID do chamado, data de cadastro, nome e endereço de e-mail da pessoa que cadastrou o chamado), e finalmente os detalhes do chamado.

Passo 5: O evento "Novo chamado" agora foi mesclado com o modelo de email e de recipiente.

**P
r
o
n
t
o
!**

Apêndice:

- O formato para exibir os dados dos campos criados nos passos 2 e 4 no modelo de relatório é: <TMPL_VAR RCPT_NAME> . <TMPL_VAR mais um espaço, então vem o "as name" do SQL Query e o sinal >.
- É necessário conhecimento da linguagem SQL para modificar ou criar novos fluxos de emails.
- Por favor entre em contato com a Auscomp para mais informações relativas a nomes de tabelas e campos. *

* **Nota:** A Auscomp reserva o direito de fornecer estas informações somente para clientes registrados.

7.8. Logotipo da Empresa e Título de Help Desk

a. Modificando o Título do Help Desk da Intranet e o Logotipo da Empresa

Um Administrador pode modificar o título do help desk ou o logotipo da empresa no Auscomp IT Commander utilizando o menu principal ou a barra de ferramentas "Sistema > Configurações" tab "Geral".

b. Modificando a apresentação das informações e a aparência do Auscomp IT Commander

Um Administrador pode alterar a apresentação das informações de quaisquer portais (incluindo campos de dados, fontes, cores, tamanho, estilo, etc) utilizando o menu principal ou a barra de ferramentas "Personalização > Portal de Chamados & Visualizações Rápidas" e " Personalização > Visualizações do Portal da Base de Conhecimento".

7.9. Tabelas Internas

As seguintes tabelas podem ser modificadas para se adaptarem às suas necessidades, utilizando o menu principal ou a barra de ferramentas "Tabelas Internas > Categorias".

Integre quaisquer um dos itens a seguir com seus processos atuais de negócios corporativos:



a. Categorias e Sub-categorias

As categorias primárias e secundárias de cada chamado. (Ex.: Software, Hardware, etc...)

b. Prioridade

A prioridade de um chamado. (Ex.: Alta, Média, etc...)

c. Tipo de Modificação do Recurso

O tipo de modificação quando uma alteração foi realizada em um recurso. (Ex.: Correção de erros, Atualizações, etc...)

d. Status dos chamados

O status de um chamado. (Ex.: Novo, Designado, etc...)

e. Países

f. Níveis de Risco

O nível de risco associado a um recurso. (Ex.: Alto, Baixo, etc...)

g. Status Secundário

O status secundário (em andamento) de um chamado. (Ex.: Aguardando Citação, Em ordem, etc...)

7.10. Idiomas

O Auscomp IT Commander pode ser facilmente traduzido para quaisquer idiomas. Antes de fazer a tradução para seu idioma, faça o seguinte:

- a.** Verifique no [site da Auscomp](#) e verifique se o Auscomp IT Commander foi lançado em seu idioma.
- b.** [Entre em contato com a Auscomp](#) para saber se estamos desenvolvendo ou planejando uma versão em seu idioma.

7.11. Campos Personalizados

Os campos personalizados podem ser facilmente adicionados aos Recursos pelo menu "Personalização > Campos Personalizados do Recurso".

Você pode modificar ou excluir os campos personalizados listados utilizando os ícones Editar ou Excluir.

Para criar novos campos personalizados, utilize "Novo Campo Personalizado" no final do formulário.

Ao criar um novo campo personalizado, primeiro especifique seu nome e então sua categoria.

O campo personalizado irá aparecer no final do formulário de Recursos na seção "Campos Personalizados".

Existem 2 campos personalizados no banco de dados que servem como demonstração:

- Um campo chamado "Notas" irá aparecer no formulário de Recursos quando você selecionar "Software" ou "Hardware" na caixa suspensa de categorias.
- Um campo chamado "Fonte" irá aparecer no formulário de Recursos quando você selecionar "Software" na caixa suspensa de categorias.



8. Tarefas

Você pode criar tarefas que geram chamados no Auscomp IT Commander para você mesmo ou para as pessoas que você desejar. Uma tarefa pode ocorrer apenas uma vez ou repetidamente (uma tarefa recorrente).

Uma tarefa recorrente pode se repetir em intervalos regulares ou então baseadas no tempo selecionado. Por exemplo, você pode desejar criar uma tarefa para gerar toda segunda-feira um chamado para limpar o arquivo de log em seu servidor, ou então na última sexta-feira de cada mês. Veja também 3.3 Auscomp IT Commander – EventManager.

No menu “Pessoal > Tarefas”, um Administrador, Gerente ou Técnico pode gerenciar as tarefas existentes.

- Existem 3 tipos de tarefas:
 1. Tarefa Privada (Cria um chamado para a pessoa que criou a tarefa)
 2. Tarefa Normal (Cria um chamado normal com o status “NOVO”)
 3. Para pessoas selecionadas (Cria um chamado designado para as pessoas selecionadas)
- Um Administrador pode criar tarefas para todos (Administradores, Gerentes e Técnicos).
- Um Gerente pode criar tarefas para Gerentes e Técnicos.
- Um Técnico pode criar tarefas apenas para Técnicos.

Existem 2 tarefas demonstrativas no banco de dados:

- A tarefa “Backup do Banco de Dados do Auscomp IT Commander” irá criar, todo dia útil às 16:00h, um novo chamado para fazer o backup do banco de dados do Auscomp IT Commander. Você pode querer modificar essa tarefa para que ela seja designada para a pessoa que faz o backup diário. (veja 8 2.a).
- A tarefa “Registre o Auscomp IT Commander” é criada toda segunda-feira. Ela pode ser excluída após o registro.

Marque as tarefas selecionadas:

- Clicar no botão “Completar Tarefa” irá completar as tarefas selecionadas.
- Clicar no botão “Excluir Tarefa” irá excluir as tarefas selecionadas.
- Clicar no botão “Modificar Tarefa” irá abrir a tarefa selecionada no formulário de edição, podendo assim ser modificada.

Utilizando os botões “Nova Tarefa” ou “Modificar Tarefa” você pode criar ou modificar uma nova tarefa.

O formulário Tarefas consiste em 2 seções:

1. Detalhes da Tarefa:

- a. Nome: O nome da tarefa.
- b. Inativa: Caso esteja marcado, a tarefa fica paralizada.



- c.** Status atual: Não Iniciada, Em Progresso ou Concluída.
- d.** Repetição:
Uma tarefa recorrente irá criar um chamado:
 - i.** A cada [selecionado] dia(s)
(Ex.: A cada 2 dias)
 - ii.** Todo dia útil
(Ex.: De segunda a sexta)
 - iii.** Repita a cada [selecionado] semana(s) nos dias selecionados
(Segunda – Domingo)
(Ex.: A cada 2 semanas na Segunda e Sexta)
 - iv.** Dia [número] de cada [selecionado] Mês(es)
(Ex.: Dia 1º de cada 2 meses)
- e.** Início & Término (Quando a tarefa deve ser ativada e concluída)
 - i.** Data de Início
(A data na qual a tarefa será ativada)
 - ii.** Data de não-término
(Se a tarefa estiver aberta)
 - iii.** Término após [número] ocorrências
(Ex.: Término após 3 chamados criados)
 - iv.** Terminar em [data]

2. Detalhes do Chamado

Esses são os detalhes do chamado que é gerado nas configurações de recorrência citadas acima:

- a.** Assunto do chamado
- b.** Categoria e sub-categoria do chamado
- c.** Prioridade do chamado
- d.** Recurso associado ao chamado
- e.** Detalhes do chamado
- f.** Tempo imposto do chamado
- g.** Selecione o Email de notificação
- h.** Designar o chamado para:
 - i.** Eu mesmo (Criador da tarefa)
 - ii.** Normal (Um chamado normal será criado e a designação deve ser feita pelo Gerente)
 - iii.** Selecionar (Os chamados serão designados para quaisquer pessoas adicionadas na lista)



9. Roteamento de Chamados & Priorização de Trabalhos

9.1. Visão Geral

O Auscomp IT Commander inclui um sistema de roteamento inteligente. Você pode utilizar esse sistema para pré-definir Prioridades, Respostas Automáticas, Emails, Designações e Alertas SMS.

Veja também 3.3 Auscomp IT Commander – EventManager.

O Auscomp IT Commander vem com uma entrada pré-definida de roteamento (“Padrão”). Por padrão, todo chamado cadastrado é criado com prioridade “Normal”, status “Novo” e é visível por todos os Gerentes para revisão e designação dos técnicos.

Alguns exemplos de como você pode utilizar o Roteamento de Chamados & Priorização de Trabalhos:

1. Caso um chamado sobre um recurso específico importante é cadastrado, automaticamente a prioridade do chamado é configurada para “Alta”. Um Técnico específico é designado e uma mensagem SMS e emails são enviados para todas as pessoas envolvidas com o recurso.
 2. Caso um chamado sobre um serviço gratuito que você esteja oferecendo é cadastrado, você pode criar uma resposta automática utilizando um modelo pré-definido e então fechar o chamado. Você pode Ter um sistema totalmente automatizado para o cliente para produtos ou serviços gratuitos.
- a. Utilizando “Sistema > Roteamento de Chamados” você pode gerenciar (modificar ou excluir) roteamentos de chamados existentes.
 - b. Utilizando o botão azul de novo registro, você pode criar um novo roteamento de chamados.
 - c. O formulário de Roteamento de Chamados consiste em 2 seções:

1. Critérios de Roteamento

Aqui você pode definir o nome da entrada do roteamento e seu status (Se está ativo ou paralizado).

Os critérios de roteamento podem ser executados pelos seguintes métodos:

1.1 Cadastrado por ou incluir

- “Todos” Caso esteja marcado: A rota está ativada em todos os chamados cadastrados.

Caso não esteja marcado: Em conjunção com a Função, Grupo, Origem, Departamento, Locação, Recurso ou Categoria, a rota é ativada caso um dos critérios selecionados façam parte do chamado.

2. Ação de Roteamento

A ação de roteamento é a definição do que deve acontecer com o pedido que passou pelos critérios de roteamento.

As ações de roteamento podem ser como as seguintes:

1.1 Determinar



- Status para (Selecione o status que você quer designar para o chamado)
- Prioridade para (Selecione a prioridade que você quer designar para o chamado)

1.2 Designar para

- Origem (Selecione a origem “Técnico, Gerente ou Administrador” que será designada para o chamado)

1.3 Mandar email para

- Função, Grupo ou Origem (Selecione a Função, Grupo ou Origem para a qual o email deve ser enviado)
- De volta para a origem (Caso esteja marcado, um email é enviado de volta para a pessoa que cadastrou o chamado)
- Utilizando um modelo de email (Selecione, na caixa suspensa, o modelo que você deseja utilizar para o email)

Utilize o botão “Gerenciar Modelos” para criar, modificar ou excluir modelos (Veja também 9.2)

1.4 Atualização

- O campo Solução com (Selecione, na caixa suspensa, o modelo que você deseja utilizar como uma solução no campo solução do chamado)

Utilize o botão “Gerenciar Modelos” para criar, modificar ou excluir modelos (Veja também 9.2)

1.5 Enviar

- SMS para (Selecione, na caixa suspensa, o Perfil de SMS que você deseja utilizar)
- Do endereço de email (Esse é o endereço de email que será utilizado como ID para enviar o SMS)

Utilize o botão “Gerenciar Modelos” para criar, modificar ou excluir Perfis de SMS (Veja também 9.4)

Utilize “Clique aqui para habilitar o SMS” (veja 9.5)

9.2. Gerenciamento de Modelos de Email

- a. Utilizando o menu “Personalização > Modelos de Email” ou o botão “Gerenciar Modelos de Email” no Roteamento de Chamados, você pode gerenciar (modificar ou excluir) modelos existentes de email.
- b. Utilizando o botão “Novo Modelo de Email” você pode criar novos modelos de email.
- c. O formulário Modelos de Email consiste em:

1. Assunto

O assunto do email que será criado utilizando esse modelo.



2. Corpo da Mensagem

O corpo da mensagem do email.

Utilize as “Variáveis do Modelo” e o botão “Inserir” para utilizar as variáveis do modelo.

As variáveis do modelo irão ser mostradas dessa forma (ex.: <TEMPLATE REQUEST_DATE>) e serão unidas com o campo correspondente do chamado que acionou o email.

Ex.: <TEMPLATE REQUEST_DATE> será substituído pela data do chamado.

9.3. Gerenciamento do Modelo de Soluções

- a. Utilizando o menu “Personalização > Modelo de Solução” ou o botão “Gerenciar Modelos de Soluções” no Roteamento de Chamados você pode gerenciar (modificar ou excluir) os modelos de soluções existentes.
- b. Utilizando o botão “Novo Modelo de Solução” você pode criar um novo Modelo de Solução.
- c. O formulário de Modelos de Solução consiste em:

1. Campo Solução

O texto que será inserido no campo solução do chamado.

Utilize “Variáveis de Modelo” e o botão “Inserir” para utilizar as variáveis do modelo.

As variáveis do modelo irão ser mostradas dessa forma (Ex.: <TEMPLATE REQUEST_DATE>) e serão unidas com o campo correspondente do chamado que acionou o email.

Ex.: <TEMPLATE REQUEST_DATE> será substituído pela data do chamado.

9.4. Gerenciamento de Modelos SMS

- a. Utilizando o menu “Personalização > Modelo de SMS ” ou o botão “Gerenciar Modelos de SMS” no Roteamento de Chamados você pode gerenciar (modificar ou excluir) os modelos de SMS existentes.
- b. Utilizando o botão “Novo Modelo de SMS” você pode criar um novo modelo de SMS.
- c. O formulário de modelo de SMS consiste em:

2. Nome do Perfil de SMS

O nome que você deseja dar ao perfil de SMS.

Marque “Ativo” caso você deseje ativar o perfil.

3. O número do telefone celular/móvel

O número do telefone no qual você deseja receber a SMS.

Cada número móvel deve estar em formato internacional, prefixado com o código do país e sem o 0 inicial.

O número também deve cotnar apenas dígitos.

Exemplos:

O número 061256434 de um celular dos Estados Unidos deve ser digitado 161256434.

O número 0172345668 de um celular da Alemanha deve ser digitado 49172345668.



O número 041234567 de um celular da Austrália deve ser digitado 6141234567.

Múltiplos números no campo “Número do Celular” devem ser separados por vírgula.

4. O Modelo do Corpo da Mensagem

Utilize “Variáveis do Modelo” e o botão “Inserir” para utilizar as variáveis de modelo.

As variáveis do modelo serão mostradas dessa forma (ex.: <TEMPLATE REQUEST_DATE>) e serão unidas com o campo correspondente do chamado que acionou o email.

Ex.: <TEMPLATE REQUEST_DATE> será substituído pela data do chamado.

➔ **Nota:**

Tamanho maior que 160 caracteres implicará em múltiplas SMS.

O tamanho máximo do corpo da mensagem é de 480 caracteres.

9.5. Habilite a SMS

Habilitar a SMS no Auscomp IT Commander é fácil:

a. Escolha o pacote SMS.

b. Processo de compra.

➔ **IMPORTANTE:** O endereço de email que você utilizou para o processo de compra é seu ID, então deve ser o mesmo do campo “Email do endereço” no formulário de Roteamento de Chamados, pois será utilizado para validar cada SMS enviada.

10. Outras Tarefas Administrativas e de Manutenção

10.1. Gerenciamento de “Dúvidas Arquivadas”

O Auscomp IT Commander V5 inclui uma nova característica para gravar o critério de seleção de gravação no Gerador de Dúvidas e Relatórios respeitando a Base de Conhecimento e os Chamados.

Utilizando o menu “Sistema > Gerenciamento de Dúvidas Arquivadas” um Gerente ou Administrador pode excluir quaisquer dúvidas gravadas que desejar.

Nota: Cada usuário tem seu próprio Gerenciamento de Dúvidas Arquivadas. Apenas o Gerente ou o Administrador têm o poder de ver e excluir todas as dúvidas.

11. Como

11.1. Imprimir todos os artigos da Base de Conhecimento relacionados ao Auscomp IT Commander

Após a instalação você pode gerar um relatório contendo todos os artigos da Base de Conhecimento relacionados ao Auscomp IT Commander.

Faça o login como um Administrador ou Gerente e vá em “Base de Conhecimento > Gerador de Relatórios”. Selecione “Auscomp IT Commander” como Recurso e clique no botão “Ir”. Isso irá gerar um relatório com todos os artigos atuais relacionados ao Auscomp IT Commander.

11.2. Consultar as informações mais recentes

Visite o site da Auscomp:



<http://www.auscomp.com>

11.3. Solução de Problemas

a. Utilizando a ajuda online inclusa no produto

1. No Windows: “Botão Iniciar > Programas > Auscomp IT Commander > Resolução de Problemas – Instalação – Requisitos”
2. No Linux:
`/var/www/itcommander/help/english/docs/troubleshoot_requirements.html`

b. Utilizando o produto

1. Siga as instruções dos 5 chamados abertos.
2. Navegue na Base de Conhecimento.
(Dica: Você pode gerar um relatório com todos os artigos da Base de Conhecimento para uma leitura mais fácil - veja 11.1)

11.4. Compre via

a. Online

Método mais barato e rápido para a compra.

<http://www.auscomp.com/store.html>

b. Fax ou Carta

Preencha o formulário de registro e mande-o via fax ou carta para nós utilizando o número de fax ou endereço postal localizado no formulário de pedido

http://pt.auscomp.net/itcommander_orderform.html

c. Transferência Bancária Direta

Preencha o formulário de registro e mande-o via fax ou carta para nós utilizando o número de fax ou endereço postal localizado no formulário de pedido

http://pt.auscomp.net/itcommander_orderform.html

Nós lhe enviaremos um email com nossos dados bancários.

d. Cheque

Complete o formulário de registro e mande, incluindo um cheque nominal à “Auscomp”, para o endereço postal localizado no formulário de pedido.

http://pt.auscomp.net/itcommander_orderform.html

e. Ordem de Compra

Mande um email para sales@auscomp.com ou fax para +61 3 6272 9717 com sua ordem de compra. Nós lhe enviaremos uma fatura e/ou recibo.

11.5. Suporte

a. Centro Inteligente de Suporte Online da Auscomp (Centro SOS da Auscomp)

Caso você tenha adquirido um contrato de manutenção, você irá receber os detalhes para efetuar o login.

Login do usuário registrado:

<http://www.it-commander.com>

Cadastrar um chamado sem efetuar o login:



<http://www.it-commander.com/itcommander/cgi-bin/commander.cgi?action=request&do=lodge>

Navegar na base de conhecimento sem efetuar o login:

<http://www.it-commander.com/itcommander/cgi-bin/commander.cgi?action=portal&do=show>

b. Para mais informações:

<http://www.auscomp.com/contact.html>