



!La Mesa de Ayuda Intranet del futuro!

Para Windows y Linux
Disponible in inglés, alemán, , portugués y español

**Manual de
Implementación
y
Personalización**

Revisión 5.8.04

© 2006 Auscomp®

<http://www.auscomp.com>



- 1. [Introducción](#)4
- 2. **Requerimientos**5
 - 2.1. [Cliente - Requerimientos](#) 5
 - 2.2. [Servidor - Requerimientos](#)5
 - 2.3. [Servidor - Hardware](#) 6
- 3. [Instalación](#)7
 - 3.1. [Windows](#)7
 - 3.2. [Linux](#) 10
 - 3.3. **Auscomp IT Commander – EventManager** 12
- 4. [Arranque & Configuración](#)13
 - 4.1. [Comienzo](#) 13
 - 4.1.1. [Windows](#) 13
 - 4.1.2. [Linux](#) 15
 - 4.2. **Configuración de Datos Corporativos**16
 - 4.2.1. [Utilizando el Wizard de importación de datos](#) 16
 - 4.2.2. [Captura Manual de Datos](#) 16
 - 4.3. [Arranque del Auscomp IT Commander en otro puerto](#) 17
 - 4.4. [Configuración del Auscomp IT Commander en un directorio virtual \(IIS and Apache\)](#) 17
 - 4.5. **Reubicación de la base de datos a un directorio/o servidor diferente** 17
 - 4.6. **Instalación del Auscomp IT Commander en un Ambiente ASP** 18
- 5. [Configuración del Sistema](#)20
 - 5.1. **Sistema (Rutas & Depuración)** 20
 - 5.2. [Email \(Enviar & Recibir\)](#) 21
 - 5.3. **Base de datos (Ubicación, Nombre, Usuario & Contraseña)** 22
 - 5.4. [General \(Formatos de Fecha, Número de Página, Tamaños & Temas, etc...\)](#) 23
- 6. [Seguridad](#)25
 - 6.1. [Administración](#) 25



- 6.2. [Ingreso al Historial & Auditorías](#) 256

- 7. [Personalización](#) 26
 - 7.1. [Portal de Requerimientos & Vistas Rápidas\(Cambiar la apariencia\)](#) 26
 - 7.2. [Vistas de la Base de Conocimientos \(Cambiar la apariencia\)](#) 27
 - 7.3. [Vistas del calendario \(Cambiar la apariencia\)](#) 28
 - 7.4. [Menú Principal \(Cambiar las entradas del menú y permisos\)](#) 30
 - 7.5. [Plantillas de Reportes](#) 31
 - 7.6. [Transición de Situación \(Quién puede cambiar la situación del requerimiento a otra\)](#) 31
 - 7.7. [Flujo de Email \(Notificaciones de Requerimientos por Email\)](#) 32
 - 7.8. [Logo de la compañía y Título de la Mesa de Ayuda](#) 39
 - 7.9. [Tablas de búsqueda \(Categorías, Prioridades, Niveles de Riesgo, etc.\)](#) 39
 - 7.10 [Idioma \(Traducirlo a su propio idioma\)](#) 39
 - 7.11 [Campos Personalizados \(Agregar nuevos campos en el formulario de productos\)](#) 40

- 8. [Tareas \(Resueltas o recurrentes para mejor automatización\)](#) 41

- 9. [Ruta del Requerimiento y Asignación de Prioridad a las órdenes de trabajo \(Auto-asignar, responder, etc.\)](#) 43
 - 9.1. [Vista General](#) 43
 - 9.2. [Ruta del Requerimiento – Administración de Plantillas de Email](#) 45
 - 9.3. [Ruta del Requerimiento – Administración de Plantillas de Soluciones](#) 45
 - 9.4. [Ruta del Requerimiento – Administración de Plantillas SMS](#) 46
 - 9.5. [Habilitar el SMS](#) 46

- 10. [Otras Tareas de Mantenimiento &Administración](#)47
 - 10.1 [Administración de Búsqueda Guardada](#) 47

- 11. [Cómo Hacer](#)48
 - 11.1 [Obtener información de Última Hora](#) 48
 - 11.2 [Resolución de Problemas](#) 48
 - 11.3 [Pedidos](#) 48
 - 11.4 [Obtener Soporte Técnico](#) 48



1. Introducción

IT Commander de **Auscomp** es una nueva generación de software de aplicación líder para SME (Pequeñas y Medianas Empresas) desarrollado desde cero sobre la arquitectura de la Internet y que está disponible, por primera vez, en base a '*pruébelo antes de comprar*'.

Proporciona funcionalidad total de la Mesa de Ayuda, Apoyo al Cliente, Base de Conocimientos, Datos, Seguridad, y Administración de Costos en una aplicación de intranet pura, fácil de utilizar y eficiente en términos de costo.

Su Opinión:

Gracias por tomarse el tiempo de evaluar este producto de Auscomp... *irealmente lo apreciamos!*

Estamos muy interesados en averiguar qué aspectos del producto le gustan (y disgustan) para tener la oportunidad de atender cualquier cuestión y mejorar el producto para el futuro.

Por favor comuníquenos lo que desee acerca de IT Commander de Auscomp ya sea a:

- Vuelta de correo a: feedback@auscomp.com

Auscomp
<ul style="list-style-type: none">• Pedidos http://www.auscomp.com/store.html• Ventas sales@auscomp.com• Soporte y Base de conocimientos http://www.it-commander.com• Más información http://www.auscomp.com•



2. Requerimientos

2.1. Requisitos del Cliente

IT Commander de Auscomp requiere un explorador de nivel DOM con JavaScript activado.

En la instalación del cliente iNO se requiere Instalación de IT Commander de Auscomp!

El Explorador del Cliente debe ser:

- MS Internet Explorer 5.5 o posterior
- Netscape 6 o posterior
- Opera 7 o posterior &
- Mozilla

con JavaScript activado para las siguientes plataformas:

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

2.2. Requisitos del Servidor

Un Servidor con un Servidor de Redes instalado:

- Windows NT/2000/2003 Server con Internet Information Server (IIS)
- Windows NT/2000/2003 Server con Apache Web Server
- Cualquier Servidor Linux con Servidor Apache para la Web

O

Para fines de evaluación se puede utilizar una estación de trabajo en vez de un servidor:

- Windows XP Profesional con IIS
- Windows 2000 Profesional con IIS
- Windows NT Workstation con IIS o Personal Web Server (PWS)
- Windows 98 con PWS



2.2. Hardware del Servidor

Por favor considere lo siguiente:

➔ IT Commander de Auscomp es una poderosa aplicación de Intranet con una base de datos relacional cuya escala se puede modificar por completo. Para que se desempeñe como debiera, usted necesitará hardware equiparable. No permita que el bajo precio le engañe respecto a su poderoso potencial.

Auscomp sugiere lo siguiente para cada plataforma:

Windows y Linux

Mínimo

Pentium III 933 Mhz

512 MB RAM

200 MB de espacio libre en disco en unidades a 7.2K RPM o más

Una tarjeta de interfaz para redes de 100 MB

Recomendado

Pentium IV 2 GHz o más

1 GB RAM o más

200 MB de espacio libre en disco a 10K RPM o más rápido

Una tarjeta rápida para interfaz de red, dúplex completa de 100 MB



3. Instalación

3.1. Servidor de Windows Server

➔**IMPORTANTE:**

El IT Commander de Auscomp incluye una base de datos relacional (Interbase/Firebird). Si ya la tiene instalada (Interbase), elija "Instalación del Auscomp IT Commander" en vez de "Instalación Completa" cuando el Wizard de instalación le pregunte.

3.1.1. Servidor de Windows NT/2000 con IIS.

No se requiere tarea adicional de instalación
Basta con que descargue el IT Commander de Auscomp para Windows y lo instale.

3.1.2. Servidor Windows NT/2000/2003 con Apache.

No se requiere tarea adicional de instalación
Sólo descargue IT Commander de Auscomp para Windows e instálelo
Puede encontrar instrucciones para instalar Apache en Windows en:
<http://httpd.apache.org/docs-2.0/platform/windows.html>.

3.1.3. Servidor de Windows 2003 con IIS

El servidor Windows 2003 tiene un nuevo administrador "Web Service Extension" que impide correr una aplicación de red a menos que específicamente se active. Cuando se llama una aplicación y no se ha activado, se produce un error 404 ("No se encontró"). Este artículo describe los pasos para registrar IT Commander de Auscomp con el administrador "Web Service Extension".

Antes de instalar

- (1) Asegúrese de que esté instalado el Servicio de Información de Internet (IIS)
Por predeterminado, IIS *no* está instalado en Windows 2003, de modo que debe utilizar Programas para Agregar/Suprimir o Configurar Su Servidor para establecerlo. Consulte la documentación del Servidor Windows 2003 para más ayuda.
- (2) Conéctese como el Administrador o usuario con derechos equivalentes. Otras cuentas de usuario no tendrán suficiente permiso para activar una aplicación de red.

Instalación de IT Commander de Auscomp

- (3) Basta con que descargue e instale el IT Commander de Auscomp para Windows. Tome nota de dónde se encuentra el commander.exe (que necesitará en el paso 9, adelante). Usualmente se copiaba: c:\Program Files\Auscomp\IT Commander\www\itcommander\cgi-bin.



Después de la Instalación

- (4) Abra el Administrador de Servicios de Internet.
- (5) En el Administrador de Servicios de Internet abra "Web Service Extensions."
- (6) Haga clic en "Add a new Web service extension."
- (7) Bajo "Extension name" ingrese "IT Commander."
- (8) Haga clic en "Agregar..." para agregar un archivo bajo "Archivos Requeridos."
- (9) Localice el archivo commander.exe y selecciónelo.
- (10) verifique que la situación de la extensión esté en **Permitir** y luego haga clic en "OK".
- (11) Verifique el permiso en su Servidor de Información de Internet.
- (12) Seleccione "itcommander" de sitios en la red y haga clic en el menú principal "Acción" o haga clic con el botón derecho del ratón.
- (13) En el menú de contexto elija "Propiedades."
- (14) Se abre una ventana "itcommander propiedades".
- (15) Abajo de la ventana verá una etiqueta "Ejecutar Permisos:"
- (16) Elija "Script & Ejecutables" del menú cascada.
- (17) Es probable que reciba una advertencia de seguridad, lo que está bien.
- (18) Haga clic en "Aplicar" y cierre la ventana.
- (19) Ahora pare y reinicie el Servidor de Información de Internet.

¡HECHO!

3.1.4. Estación de Trabajo de Windows NT y Windows 2000/XP Profesional

- a. Primero necesita instalar el IIS o el Peer Web Services (PWS) de Microsoft como se describe abajo.
- b. Luego sólo descargue el IT Commander de Auscomp para Windows e instálelo.

➔**IMPORTANTE:**

Recuerde verificar que el Servidor de la Red esté operando antes de instalar el IT Commander de Auscomp.

Estación de Trabajo Windows NT (PWS o IIS)

Microsoft proporciona PWS para Windows NT en

http://msdn.microsoft.com/library/default.asp?URL=/library/officedev/office97/settingupper_sonalwebserver.htm y un importante parche de seguridad en <http://office.microsoft.com/assistance/9798/PersWeb.aspx> (15 Feb. 2002). Windows NT también puede correr IIS 4.0 de acuerdo con <http://support.microsoft.com/default.aspx?scid=%2Fsupport%2Ffis%2Finstall%2Finstall%5Fiis4%2Easp>.



Windows 2000 Profesional (IIS)

Para instalar IIS siga las instrucciones en <http://www.microsoft.com/windows2000/en/server/iis/>. Asegúrese de seguir el vínculo "Actualización de Documentación de IIS" que proporciona una corrección a las instrucciones de instalación. Microsoft proporciona un parche que corrige varios problemas de seguridad en <http://www.microsoft.com/technet/treeview/default.asp?url=/technet/security/bulletin/ms01-044.asp>.

Windows XP Profesional (IIS)

IIS 5 viene con Windows XP Profesional, y se instala como otros componentes de Windows. Abra el menú "Comienzo", seleccione "Configuración," abra "Panel de Control," abra "Agregar/Quitar Programas," haga clic en "Agregar/Quitar Componentes de Windows" para abrir otro recuadro de diálogo, seleccione "Internet Information Services" y haga clic en "Detalles...," seleccione "World Wide Web Service" y haga clic en "Detalles...," seleccione "World Wide Web Service" otra vez en el nuevo recuadro de diálogo y haga clic en "OK." Luego encuentre e instale todas las correcciones a errores críticos de Microsoft.

Windows XP Home Edition (N/A)

Microsoft dice que usted necesita mejorar a XP Profesional para correr su servidor de redes, vea la última pregunta y respuesta en <http://www.microsoft.com/windowsxp/home/using/howto/gettingstarted/guide/setupqanda.asp>

Nota: Es necesario un servidor de redes para alojar un sitio de *web* de Internet.

Windows 95/98/ME

- (1) Primero necesita instalar Microsoft Personal Web Server (PWS) como se describe abajo.
- (2) Segundo necesita instalar la Interfaz del Servicio del Directorio Activo como se describe abajo.
- (3) Luego sólo descargue el IT Commander de Auscomp para Windows e instálelo.

➔IMPORTANTE:

Recuerde hacer que esté corriendo el Servidor de la Red antes de instalar el IT Commander de Auscomp

Windows 95 (PWS)

Microsoft proporciona Personal Web Server (PWS) para Windows 95. http://msdn.microsoft.com/library/default.asp?URL=/library/officedev/office97/settin_guppersonalwebserver.htm y un importante parche de seguridad en <http://office.microsoft.com/assistance/9798/PersWeb.aspx> (15 Feb. 2002).

Windows 98 (PWS)

PWS (Personal Web Server) viene con Windows 98, pero no es fácil de encontrar. Microsoft proporciona instrucciones en <http://support.microsoft.com/default.aspx?scid=KB;EN-US;Q306898&ID=KB;EN-US;Q306898> y un importante parche de seguridad en <http://office.microsoft.com/assistance/9798/PersWeb.aspx>.

Windows ME (N/A)

Microsoft no soporta un servidor de la red en Windows ME.

La Interfaz del Servicio del Directorio Activo 2.5 debe instalarse en Windows 95 & 98

Microsoft proporciona instrucciones en <http://www.microsoft.com/Windows95/downloads/contents/WUOther/ADSI25/Default.asp>



3.2. Servidor Linux

3.2.1. Servidor Apache Web.

Puede hallar instrucciones para instalar Apache en Linux/Unix en <http://httpd.apache.org/docs-2.0/install.html>

3.2.2. Base de Datos Firebird o Interbase

Por favor visite <http://firebird.sourceforge.net> para más información sobre cómo instalar Firebird en un Sistema Linux.

Por favor visite www.interbase.com para más información sobre cómo instalar Interbase en un Sistema Linux.

3.2.3. Instalación de IT Commander de Auscomp (RPM)

a. Descargue (rpm) el archivo de preparación (1.4 MB)

b. Pasos para la Instalación

c. En su sistema Linux haga conexión como raíz

d. Cambie al directorio donde ubicó "auscomp-itcommander-linux.rpm".

e. Corra el siguiente comando:

```
# rpm -i auscomp-itcommander-linux.rpm
```

f. Por predeterminado el IT Commander de Auscomp se instalará en:
/var/www/itcommander

iHecho!

g. Probando

Utilice `http://hostname/itcommander` para probar su instalación
("hostname" = Nombre del huésped donde instaló IT Commander de Auscomp).

h. Desinstalar

```
# rpm -e itcommander
```

3.2.4. IT Commander de Auscomp - Instalación (Manual)

Se requiere si desea instalar IT Commander de Auscomp bajo servidor virtual en Apache.

a. Descargue archivo (tar.gz) y extráigalo a /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. Agregue la siguiente codificación a `httpd.conf` (usualmente `/etc/httpd/conf/httpd.conf`)
cambie `"/var/www"` al directorio adonde extrajo el archivo.



```
##### 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 #####
```

iHecho!

C. Probando

Utilice esta dirección <http://hostname/itcommander> para probar su instalación ("hostname" = Nombre del visitante adonde instaló IT Commander de Auscomp).



3.3. Auscomp IT Commander – EventManager

Para permitir el envío de email, programación de tareas y recuperación de pedidos enviados por email, se crea una tarea programada llamada “Auscomp IT Commander – EventManager”.

3.3.1. Tareas Programadas de Windows

A intervalos preseleccionados (predeterminado = cada 5 minutos) se aparece una ventana “Command Prompt” para procesar la cola de Eventos de IT Commander de Auscomp.

Bajo Windows XP, 2000 y 2003 puede revisar o modificar esa tarea usando:
“Menú de Inicio Windows > Todos los Programas > Accesorios > Herramientas del Sistema > Tareas Programadas”

Detalles de tareas programadas:

Nombre: Auscomp IT Commander – EventManager

Pestaña Tareas

Corra: "C:\Archivos de Programa\Auscomp\IT Commander\www\itcommander\cgi-bin\commander.exe" "acción= event_queue&do=lote"

Comience en: "C:\Archivos de Programa\Auscomp\IT Commander\www\itcommander\cgi-bin"

Marcado: Habilitar (Tarea programada corrida a hora especificada)

Pestaña de Horario

Tipo: Diario

Hora de Comienzo: 12:00

Ajustes avanzados:

Fecha Inicio: < fecha instalación >

Fecha Fin: < fecha instalación > + 5 Años

Tarea repetitiva: Cada 5 minutos (Ajuste según requerimientos propios)

3.3.1. Linux Cron Job

Un Cron Job, Trabajo Cronológico, (predeterminado = cada 5-minutos) llamado “EventManager de IT Commander de Auscomp” se crea.



4. Arranque y Preparación

4.1. Cómo comenzar

4.1.1 Windows

- a. En el Menú Inicio de Windows haga clic en:
Todos los Programas | Auscomp IT Commander | Auscomp IT Commander V5
- b. Ingrese con Email "**setup@auscomp.com**" y Contraseña "**auscomp**".
- c. Haga clic en "[Datos Corporativos | Empleado/Clientes](#)" y usando el botón Editar al final del campo, actualice el usuario "setup@auscomp.com" a la información de su administrador incluyendo nueva contraseña. Esta será la principal información de ingreso para realizar todas las tareas del Administrador.
➔ **IMPORTANTE:**
Memorice la dirección exacta de-mail y nueva contraseña – lo necesitará para el siguiente paso (ingreso sensible a mayúsculas y minúsculas). Luego oprima el botón "Guardar".
- d. Haga clic en el botón Ingresar/Salir (botón rojo "x" esquina superior derecha, o en el menú principal "Contraseña | Ingresar/Salir").
- e. Ingrese de nuevo con la información del Administrador (la información recién ingresada en la tabla fuente).
Por favor Note: La información de ingreso es sensible a mayúsculas y minúsculas.
- f. Haga clic en "[Datos Corporativos | Departamentos](#)" y modifique o rellene la tabla con la información de su compañía, usando de nuevo el botón azul (>*) Nuevo Registro al final del formulario o el botón Editar al final del campo.
- g. Haga clic en "[Datos Corporativos | Empleado/Clientes](#)" e ingrese los detalles del personal de toda la compañía que desee que tenga acceso al IT Commander de Auscomp haciendo clic en el botón azul (>*) Nuevo Registro al final del formulario.

Puede asignar cualquiera de los 6 distintos puestos a un nuevo recurso.

- **Huésped:** Todo visitante temporal que haya hecho un requerimiento por primera vez sin conexión.

Cuando alguien hace un requerimiento sin conexión, IT Commander de Auscomp crea un registro en la tabla de recursos (Cliente/Empleados) establecido con el puesto de Huésped.

Un Administrador también puede crear un nuevo registro y establecer el puesto como Huésped al utilizar "Datos Corporativos > Recurso (Cliente/Empleado Cliente /Empleado)" más el botón azul de Nuevo Registro (*>).



- **Ciente:** Todo cliente que deba tener acceso a su Mesa de Ayuda de Intranet.

Si un Técnico, Gerente o Administrador hace un requerimiento a nombre de un nuevo cliente, se crea un nuevo registro (Cliente) en la tabla de recursos (Cliente /Empleado).

Un Administrador también puede crear un nuevo registro y establecer el puesto como Cliente al utilizar "Datos Corporativos > Recurso (Cliente/Empleado Cliente /Empleado)" más el botón azul de Nuevo Registro (* >).
 - **Personal:** Cualquier empleado de su compañía.
 - **Técnico:** Personal de IT que esté trabajando en requerimientos asignados.
 - **Gerente:** Personal de IT que administrará el flujo de trabajo de requerimientos, ingresos a la base de conocimientos, escalamientos, reportes, etc.
 - **Administrador:** Personal de IT que administrará la instalación, arranque, seguridad y mantenimiento general del Intranet de su Mesa de Ayuda.
- h.** Haga clic en "[Datos Corporativos | Ubicaciones](#)" y modifique o llene la tabla con los datos de las ubicaciones de su compañía, usando de nuevo el botón azul (> *) Nuevo Registro al final del formulario o el botón Editar al final del campo.
- i.** Haga clic en "[Producto/Proveedor | Administración](#)" y complete esta tabla con la información de los productos y Proveedores de su compañía.
- j.** Haga clic en "[Sistema | Configuración](#)" pestaña "Email". Esta es la última tarea para que el IT Commander de Auscomp funcione al 100%. Aquí necesitará especificar el servidor de email (SMTP) para emails salientes y entrantes y así permitir el flujo de mensajes de email.
- ➔ **IMPORTANTE**
Verifique que el usuario IUSR_<computer name> tenga permiso de escribir al archivo de application.cfg file (localizado en el directorio: "C:\Archivos de Programa\Auscomp\IT Commander\www\itcommander\cgi-bin").
- k.** URL para que todos los usuarios y clientes de Intranet utilicen el IT Commander de Auscomp el vínculo es igual que en:
(es decir: http://<computer_name>/itcommander/cgi-bin/commander.exe)



4.1.2 Linux

- a. Abra "<http://hostname/itcommander>" en su explorador
- b. Ingrese con el Email "**setup@auscomp.com**" y la Contraseña "**auscomp**".
- c. Haga clic en "[Datos Corporativos | Empleado/Clientes](#)" y usando el botón de Editar al final del campo actualice el usuario de "setup@auscomp.com" a la información de su administrador incluyendo una nueva contraseña. Esta será la principal información de conexión para realizar todas las tareas del Administrador.
➔ **IMPORTANTE:**
Memorice la dirección de e-mail exacta y la nueva contraseña – los necesitará para el siguiente paso (ingreso sensible a mayúsculas y minúsculas). Luego oprima el botón Guardar".
- d. Haga clic en el botón de Ingresar/Salir ("x" roja en la esquina superior derecha, o en el menú principal "Contraseña | Ingresar/Salir").
- e. Ingrese de nuevo con la información del Administrador (la información recién ingresada a la tabla de recursos).
➔ **Por favor Note: La información de ingreso es sensitiva al caso.**
- f. Haga clic en "[Datos Corporativos | Departamentos](#)" y modifique o rellene la tabla con la información de su compañía, usando de nuevo el botón azul (> *) Nuevo Registro al final del formulario o el botón Editar al final del campo.
- g. Haga clic en "[Datos Corporativos | Empleado/Clientes](#)" e ingrese los detalles de todo el personal de su compañía que desee que tenga acceso al **IT Commander** de **Auscomp** haciendo clic en el botón azul (> *) Nuevo Registro al final del formulario
- h. Haga clic en "[Datos Corporativos | Ubicaciones](#)" y modifique o llene la tabla con los datos de las ubicaciones de su compañía, usando de nuevo el botón azul (> *) Nuevo Registro al final del formulario o el botón Editar al final del campo.
- i. Haga clic en "[Producto/Proveedor | Administración](#)" y complete esta tabla con la información de los productos y Proveedores de su compañía.
- j. Haga clic en "[Sistema | Configuración](#)" pestaña "Email". Esta es la última tarea para que el IT Commander de Auscomp funcione al 100%. Aquí tendrá que especificar el servidor de email (SMTP) para los emails salientes y entrantes y permitir que se active el flujo de mensajes de emails.
➔ **IMPORTANTE:**
Verifique que usuario administrador tiene permiso para escribir al archivo application.cfg (localizado en el directorio: "var\www\itcommander\cgi-bin").
- k. URL para que todos los usuarios y clientes de Intranet utilicen el IT Commander de Auscomp el vínculo es igual que en:
(<http://hostname/itcommander>)



4.2. Configuración de Datos Corporativos

4.2.1. Usando el Wizard para Importar Datos

Por favor utilice “Datos Corporativos > Importación de Datos” para poblar las siguientes pestañas con el Wizard de importación:

- Tabla de recursos (Empleado/Cliente/Usuario)
Después de importar, tiene que establecer manualmente el Puesto para cada usuario.
- Departamento
- Producto
- Ubicaciones

El formato de los archivos debe ser CSV y la sintaxis para cada archivo se puede encontrar en:

C:\Archivos de Programa\Auscomp\IT Commander\www\itcommander\cgi-bin\data\import

➔ **IMPORTANTE:**

Después de importar los registros a la pestañas de recursos, debe asignarse manualmente el puesto de cada entrada de recursos. Puede hacer esto utilizando el menú principal o la barra de herramientas

“Datos Corporativos > Recurso (Cliente/Personal/Técnico/Gerente/Administrador)”

- en caso contrario no podrá ingresar al IT Commander de Auscomp.

4.2.2. Captura de datos manual

a. Empleados y Clientes (Tabla de recursos)

Por favor complete esta pestaña con los datos de los empleados/clientes de su compañía, usando el menú principal o la barra de herramientas:

“Datos Corporativos > Recurso (Cliente/Personal/Técnico/Gerente/Administrador)”

➔ **Por favor tome nota:**

Si un usuario agrega un requerimiento sin haber ingresado, el sistema tratará primero de hacer corresponder la dirección de email proporcionada en el requerimiento agregado a un recurso ya establecido en el IT Commander de Auscomp.

Si se encuentra uno, se asocia el requerimiento con el recurso localizado, ya sea el Cliente, Personal, Técnico, Gerente o Administrador.

Si no hay correspondencia, sucede lo siguiente:

- a) En la pestaña de recursos se crea un nuevo registro.
- b) Se regresa al usuario un email con la información de la alta, ingreso (dirección de email y contraseña temporal).
- c) Se establece el puesto como “Visitante”. Esto significa que un Administrador o Gerente puede revisar el nuevo registro y asignar el puesto más apropiado (por ejemplo: Cliente, Personal, Técnico, Gerente o Administrador).

Si el nuevo recurso se ha marcado “Cliente” después de ingresar, el usuario podrá actualizar sus detalles usando “miPersonal > Detalles”.

Este procedimiento permite el flujo de trabajo de modo que se pueda establecer IT Commander como un sistema de apoyo en el que se puedan administrar a clientes y/o visitantes sin tener que registrarlos individualmente como usuarios dentro del sistema.



b. Departamentos

Por favor llene esta pestaña con los datos del departamento de su compañía usando el menú principal o el de la barra de herramientas "Datos Corporativos > Departamentos")

c. Productos / Proveedores

Por favor llene esta pestaña con los productos y datos de proveedores de su compañía usando el menú principal o el de la barra de herramientas "Producto / Proveedor > Administración" o "Producto / Proveedor > Nuevo Producto" o "Producto / Proveedor > Nuevo Proveedor"

d. Ubicaciones

Por favor llene esta pestaña con los datos de las localizaciones de su compañía usando el menú principal o el de la barra de herramientas "Datos Corporativos > Ubicaciones".

4.3. Arranque del IT Commander de Auscomp en otro puerto

Si usted está tratando de correr IT Commander de Auscomp bajo Windows o IIS desde un puerto distinto al 80, necesitará hacer lo siguiente:

- a. Copiar el archivo de application.cfg al directorio raíz donde se encuentra default.html.
- b. Copiar el directorio de idioma incluyendo los archivos .lng al directorio raíz.
- c. Editar la archivo application.cfg con el notepad para reflejar la nueva ruta, que está un nivel abajo.

Por ejemplo:

```
'tpl_path' => '../plantillas' cambiar a => 'plantillas'  
'your_logo' => '/itcommander/images/normal/YourLogo.gif' cambiar a  
=> '/images/normal/YourLogo.gif',  
'help_path' => '/itcommander/help/' cambia a => '/help/'  
'manager' => '/itcommander/cgi-bin/commander.exe' cambia a => '/cgi-bin/commander.exe'  
'http_root' => 'http://yourserver' cambia a => http://yourserver:yourportnumber'
```

4.4. Configurar el IT Commander de Auscomp en un directorio virtual (IIS y Apache).

Al crear un directorio virtual para el IT Commander de Auscomp, usted necesita también crear un directorio virtual para el directorio cgi-bin.

4.5. Re-ubicar la base de datos a otro directorio y/o servidor.

Después de la instalación, arranque IT Commander de Auscomp e ingrese como Administrador (vea 4.1)

Bajo el Administrador> Sistema> Configuración

Cambie el "ServidorBD" para que refleje el servidor de su base de datos, por ejemplo: MiServidorBD.

Cambie la "Ruta del sistema completo al directorio raíz" para que se dirija al archivo data.gdb en el servidor de la base de datos.

por ejemplo: c:\bases de datos\cliente1

En el servidor de la base de datos copie la base de datos a C: \bases de datos\cliente1\datos\data.gdb

➔IMPORTANTE:

Se necesita omitir el subdirectorio de "datos" en la "Ruta del sistema completo al directorio raíz" ya que se agregará de forma automática por el producto.



4.6. Instalando IT Commander de Auscomp en un Ambiente ASP (Proporciona el Servicio de Aplicación)

El IT Commander de Auscomp se puede instalar con facilidad en un sistema de servidores múltiples (por ejemplo: servidor de base de datos y muchos servidores de aplicación).

Por cada cliente, usted puede instalar una copia del IT Commander de Auscomp en el mismo servidor. Por ejemplo:

a) Instalar Auscomp IT Commander.

►IMPORTANTE:

Si utiliza una instalación de Linux, remplace "C:\Archivos de Programa\Auscomp\IT Commander\www\itcommander" con "var/www/itcommander".

b) Cree directorios tales como:

```
c:\helpdesk\customer1\www\itcommander
c:\helpdesk\customer2\www\itcommander
c:\helpdesk\customer3\www\itcommander
```

c) Copie todos los archivos y directorios a los directorios anteriores de:

```
C:\Archivos de Programa\Auscomp\IT Commander\www\itcommander
```

►IMPORTANTE:

Por favor asegúrese de que también puede replicar los permisos para lectura, escritura y ejecución desde la instalación original (C:\Archivos de Programa\Auscomp\IT Commander\www\itcommander).

d) Cree un sitio web para cada cliente con nombres como (itcommander1, itcommander2, itcommander3, etc.) y diríjalos a los directorios de los clientes anteriores.

Nota: Por favor utilice la documentación de su servidor de Red para determinar cómo crear sitios de red virtuales.

e) Para cada instalación del IT Commander de Auscomp cambie las líneas siguientes en el archivo application.cfg (localizado en el directorio cgi-bin).

Por ejemplo:

```
'real_root' => 'c:\\helpdesk\\customer1\\www\\itcommander\\cgi-in',
'attachment_dir' => 'c:\\helpdesk\\customer1\\www\\itcommander\\cgi-
in\\data\\attachments',
'utils_path' => '/itcommander1/utills',
'your_logo' => '/itcommander1/images/xp/YourLogo.gif',
'help_path' => '/itcommander1/help/',
'manager' => '/itcommander1/cgi-bin/commander.exe',
'img_path' => '/itcommander1/images',
```

Para la segunda instalación (cliente 2) las líneas de application.cfg se verían así:

```
'real_root' => 'c:\\helpdesk\\customer2\\www\\itcommander\\cgi-in',
'attachment_dir' => 'c:\\helpdesk\\customer2\\www\\itcommander\\cgi-
in\\data\\attachments',
'utils_path' => '/itcommander2/utills',
'your_logo' => '/itcommander2/images/xp/YourLogo.gif',
'help_path' => '/itcommander2/help/',
'manager' => '/itcommander2/cgi-bin/commander.exe',
'img_path' => '/itcommander2/images',
```

f) Toda copia del IT Commander de Auscomp también puede dirigirse a una base de datos en un servidor distinto. Para hacerlo, sencillamente cambie el nombre de la base de datos y la ruta a la base de datos.



Para cada instalación del IT Commander de Auscomp, cambie las siguientes líneas en el archivo application.cfg (localizado en el directorio cgi-bin)

Por ejemplo:

```
'real_root' => 'C:\\bases de datos\\cliente1',  
'db_server' => 'MyDBServer',
```

Para la segunda instalación (cliente 2) las líneas application.cfg se verían así:

```
'real_root' => 'C:\\bases de datos\\cliente2',  
'db_server' => 'MyDBServer',
```

➔IMPORTANTE:

El subdirectorío de “datos” debe **omitir** “real_root” ya que el producto lo agregará en forma automática.

Para cada instalación en el servidor de la base de datos basta con que cree un nuevo directorio y copie el archivo data.gdb.

Por ejemplo:

```
c:\\bases de datos\\customer1\\data\\data.gdb  
c:\\bases de datos\\customer2\\data\\data.gdb  
c:\\bases de datos\\customer3\\data\\data.gdb
```

g. Actualización del IT Commander de Auscomp – EventManager (vea también 3.3)

1. Cree un archivo de lotes (por ejemplo: c:\\helpdesk\\itcommander_event.cmd)

2. Para cada cliente cree una entrada en el archivo de lotes como:

```
c:\\helpdesk\\customer1\\www\\itcommander\\cgi-bin\\commander.exe"  
"action=event_queue&do=batch"
```

```
c:\\helpdesk\\customer2\\www\\itcommander\\cgi-bin\\commander.exe"  
"action=event_queue&do=batch"
```

Por favor note: Por cada nuevo cliente es necesario crear una nueva entrada. Si usa una instalación Linux remplace “C:\\helpdesk\\customer1\\www\\itcommander” con “var/www/customer1/www/itcommander”.

3. Actualice el EventManager del IT Commander de Auscomp para ejecutar el archivo en lotes en vez del comando actual (por ejemplo: c:\\helpdesk\\itcommander_event.cmd)

Esto asegurará que todos los eventos se procesen para cada cliente.

Llamada a todos los ASPs (Proveedores de Servicio de Aplicación)

Si desea ofrecer IT Commander de Auscomp como un servicio, visite nuestro sitio web en <http://www.auscomp.com/asp.html> y exprese su interés - Podemos ofrecer precios muy atractivos y competitivos.



5. Configuración del Sistema

► **IMPORTANTE**

Se requiere un nivel apropiado de habilidad y conocimientos para hacer modificaciones a los ajustes, ya que los ajustes incorrectos pueden provocar fallas de funcionamiento.

5.1. Utilice el menú principal o el de la barra de herramientas “Configuración > Sistema” pestaña “Sistema”, usted puede modificar la siguiente información.

5.1.1 Camino

- a. Administrador (absoluto)**
/itcommander/cgi-bin/commander.exe
- b. Raíz de la red**
http://localhost
- c. Ayuda (absoluto)**
/itcommander/help/
- d. Imágenes (absoluto)**
/itcommander/images
- e. Plantillas (relativo)**
../plantillas
- f. Bitácoras (relativo)**
logs
- g. Plant (relativo)**
temp
- h. Utils (absoluto)**
/itcommander/utils

5.1.2 Depurar (debug)

- a. Registrar en bitácora todos los comandos de SQL**
Si están marcados, todos los comandos de SQL se mandan a bitácora en el directorio:
“< Auscomp IT Commander>/cgi-bin/logs”
(formato ql+ dd+ mm+ aaa+ .log ej: sql01012005.log)
- b. Puntos de Verificación del Desempeño**
Si se marca, se crea un archivo de registro diario en el directorio:
“< Auscomp IT Commander>/cgi-bin/logs”
(formato dd+ mm+ aaa+ .log ej: 01012005.log)



5.2. Email

Usando el menú principal o el de la barra de herramientas “Sistema > Configuración” pestaña “Email” usted puede modificar la siguiente información:

➔ **IMPORTANTE:**

Si usó la instalación de Windows, el Wizard debe haberle pedido esta información.

5.2.1 Recibiendo

Se requiere la configuración por parte del IT Commander de Auscomp para recibir requerimientos vía email.

➔ **IMPORTANTE:**

Todo requerimiento recibido por email a la siguiente cuenta sólo puede ser de “Texto Simple” sin codificación MIME (por ejemplo: sin formato HTML o RichText).

a. Servidor de Entrada

Servidor SMTP (o POP) del que se extraerán los emails

b. Puerto

c. Protocolo

IMAP, POP3 o POP2

d. Nombre de Usuario

Nombre del usuario de la cuenta usada para recibir requerimientos por email

e. Contraseña

f. Categoría por predeterminado de requerimiento ingresado por email

Todo requerimiento ingresado debe tener categoría y subcategoría

5.2.2 Envío

Se requiere la configuración por parte del IT Commander de Auscomp para enviar emails

a. Servidor de Salida

Servidor SMTP (o POP) enviará los emails

b. Puerto

c. Autenticación

Ninguna o la de ingreso (Si se marca ingreso, debe proporcionar “Nombre de Usuario” y “Contraseña”)

d. Nombre del Usuario

El nombre del usuario de la cuenta empleada para enviar emails

e. Contraseña

f. Dirección para el campo “De”

Dirección de email del emisor “De”

por ejemplo: mesadeayuda@micompania.com



5.3. Base de Datos

Usando el menú principal o el de la barra de herramientas “Sistema > Configuración” pestaña “Base de datos” usted puede modificar la siguiente información:

a. Ruta completa del sistema al directorio raíz

Usualmente C:\Archivos de Programa\Auscomp\IT Commander\www\itcommander\cgi-bin

b. Servidor de BD

Usualmente “visitante local”

c. Usuario de BD

SYSDBA (**No** debe cambiarse)

d. Contraseña de BD

Clave maestra (**No** debe cambiarse)

➔ **IMPORTANTE:**

Para evitar problemas y errores, favor de no cambiar nada a menos que tenga 100% de certeza de lo que está haciendo, o que Auscomp se lo haya pedido de manera específica por escrito.



5.4.General

Usando el menú principal o el de la barra de herramientas “Sistema > Configuración” pestaña “General”, usted puede modificar la siguiente información:

5.4.1 Formatos de Fecha

a. Registro de hora en Base de Datos

b. Formato de fecha en la Base de Datos

c. Formato de la hora en la Base de Datos

d. Formato de fecha normal

Se usa MDA para EUA.

Se emplea DMA para casi todos los demás países.

Modifique esto para que refleje su formato de fecha local

e. Separador de fecha

Por ejemplo: Para 15 de enero de 2005

Para la fecha en Estados Unidos (MDA) utilice “/” como separador (por ejemplo: 01/15/2005)

Para otros países (DMA) utilice “-” como separador (por ejemplo: 15-01-2005)

Nota: Si usó la instalación de Windows, el Wizard de instalación habrá fijado esta información leyendo lo arreglos de su sistema. El Wizard de instalación también le habrá instado para que verificara que esta información estuviera correcta.

5.4.2 Compañía

a. Su Logo

El camino al logo de su compañía (usualmente /itcommander/images/xp/YourLogo.gif).

Usted puede cambiar el nombre de su logo a “YourLogo.gif” y copiarlo en el directorio o copiar su logo al directorio anterior y cambiar “/itcommander/images/xp/newname.gif”.

b. Título del Escritorio de Ayuda

El nombre del título de su escritorio de ayuda

c. Tema Actual

En el futuro, Auscomp publicará más temas. Por tanto, por favor visite el sitio <http://www.auscomp.com> para encontrar actualizaciones.

5.4.3 Opciones de Tamaño

a. Tamaño de Página

Cuántos registros debe mostrar cada página

b. Registros en Portal

Cuántos registros debe desplegar cada Página de Portal.

c. Longitud del despliegue del campo de solución de base del conocimiento (caracteres)

El número de caracteres que despliega el campo de solución. Se puede hacer clic en el botón para ver todo el campo de solución.



5.4.4 Misceláneos

a. Idioma

Puede cambiar el idioma si tiene instalado más de un idioma.

Actualmente IT Commander de Auscomp está publicado en: Inglés, francés, alemán, español, portugués, sueco, polaco y turco-
A través de www.auscomp.com habrá otros idiomas disponibles

b. Aspell instalado

Está seleccionado si lo instaló y desea utilizar el verificador de ortografía gratuito.

Descargue el verificador gratuito de ortografía en su idioma:
http://www.auscomp.com/download_center.html

c. Editor de HTML

Si está seleccionado (opción por predeterminado), el editor de HTML se activa en las áreas de texto. De ese modo puede utilizar texto enriquecido con distintas fuentes, colores y puntas de balas y demás para formatear.



6. Seguridad

El IT Commander de Auscomp fue desarrollado para ayudarle específicamente a referirse a cuestiones de seguridad como el acceso dependiendo de la Administración y la antigüedad, tan esencial para cualquier empresa.

6.1. Administración (Niveles de seguridad)

a. Puesto / Nivel del usuario

Se autentifica a cada usuario mediante el ingreso. De este modo se asegura que ese usuario sólo puede acceder a funciones y datos a los que se le haya dado permiso.

Véase también:

- [Historial de Ingreso y Auditoria](#)

b. Funciones y Nivel de Objeto

Usando el menú principal o el de la barra de herramientas “Seguridad > Administración”, un Administrador puede asignar permisos para cualquier función disponible en IT Commander de Auscomp en forma generalizada y hasta el nivel del usuario.

Véase también:

- [Personalización > Menú Principal](#)
- [Personalización > Estado de Transición](#)

c. Nivel de los Datos

Al ingresar nuevas entradas a la base de conocimiento, se puede asignar el permiso hasta el nivel del usuario.

Véase también:

- Menú para agregar nuevas entradas a la base de conocimiento “Base de Conocimientos > Artículo Nuevo”

6.2. Historia de Ingresos y Auditorias

Mediante el historial de ingreso para cada usuario se proporciona una función adicional de seguridad, usando el menú principal o el de la barra de herramientas “Contraseña > Historial de Ingresos”

En todo momento, un Gerente o Administrador, usando el menú principal o el de la barra de herramientas “Seguridad > Auditoria de Ingresos” puede revisar los registros de cualquier usuario en cualquier computadora.



7. Personalización

7.1. Portal de Requerimiento Y Vistas Rápidas (Cambio el aspecto general)

Un Administrador puede alterar la presentación de la información de cualquier portal (incluyendo los campos de datos, fuente, color, tamaño y estilo etc.) usando el menú principal o el de la barra de herramientas "Personalización a la medida > Esquemas Y Vistas de Portales".

Se pueden personalizar los siguientes Portales y Vistas rápidas usando las etiquetas "Vista de Grupo o Rápida":

Marque "Predeterminado" en Personalización Vista Rápida si desea que la vista del portal por predeterminado sea Vista Rápida.

- a. Portal de Requerimiento (Usuario)**
- b. Categoría de Consulta (Usuario)**
- c. Portal de Requerimiento (Técnico)**
- d. Listar Todo (Técnico)**
- e. Administración del Escalamiento (Técnico)**
- f. Portal de Requerimiento (Gerente)**

Haga clic en la vista de portal elegida para modificar su diseño:

- **Símbolo de Expandir /Colapsar** (Marque si desea que el portal muestre el símbolo del botón Expandir/Colapsar)
- **Abrir expandido** (Marque si quiere que el portal se abra de modo expandido)

Cada hilera representa un campo o vínculo de acción en la vista del portal.

Una hilera tiene las siguientes propiedades, que se puede establecer:

- **Línea** (La hilera donde debe mostrarse el campo o línea de acción)
- **Campo** (Del menú cascada, elija el campo o vínculo de acción)
- **Ancho** (Valor numérico expresado como por ciento o prefijo)
 - **%** (Señale si quiere que el ancho se exprese como un por ciento)
 - **Prefijo** (Señale si quiere que el ancho se dé en píxeles)
- **Ancho hilera** (Número de hileras que abarca el campo o vínculo de acción)
- **Ancho col** (Número de columnas abarcadas por el campo o vínculo de acción)
- **Fuente**
- **Color**
- **Alinear**



- **Negritas**
- **Cursivas**
- **Subrayar**

A:

- Agregar campo nuevo:** Haga clic en el botón de Agregar.
Quitar un campo: Elija el valor en blanco “ ” del menú cascada, Luego oprima el botón de Guardar.
- Modificar un campo:** Sencillamente cambie lo que desea modificar y oprima el botón de Guardar.

7.2. Vistas de la Base de Conocimiento (Cambios en el aspecto general)

Un Administrador puede alterar la presentación de la información de cualquier portal (incluyendo campos de datos, fuente, color, tamaño y estilo, etc.) usando el menú principal o el de la barra de herramientas “Personalización > Vistas del Portal de BC”

Pueden personalizarse las siguientes vistas de la Base de Conocimiento:

- a. Búsqueda Rápida**
- b. Explorar**
- c. 5 Artículos más Populares**
- d. Artículos de la BC Más Consultados**
- e. Artículo Reciente**

Haga clic en la vista elegida del portal para modificar su diseño:

- **Símbolo de Expandir/Colapsar** (Marque si quiere que el portal muestre el símbolo del botón de Expandir/Colapsar)
- **Abrir expandido** (Marque si quiere que el portal se abra expandido)
- **Mostrar en el Portal** (Marque si quiere que la sección se muestre en el Portal)

Cada hilera representa un campo o vínculo de acción en la vista del portal.

Una hilera tiene las siguientes propiedades, que puede ajustarse:

- **Línea** (La hilera donde debe mostrarse el campo o línea de acción)
- **Campo** (Del menú cascada, elija el campo o vínculo de acción)
- **Ancho** (Valor numérico expresado como un por ciento o prefijo)
 - **%** (Marque si quiere que el ancho se exprese como un por ciento)
 - **Prefijo** (Marque si quiere que el ancho se dé en píxeles)



- **Ancho hilera** (Número de hileras abarcadas por el campo o vínculo de acción)
- **Ancho col** (Número de columnas abarcadas por el campo o vínculo de acción)
- **Fuente**
- **Color**
- **Alinear**
- **Negritas**
- **Cursivas**
- **Subrayar**

A:

- | | |
|--------------------------------|---|
| Agregar un nuevo campo: | Hacer clic en el botón de agregar. |
| Quitar un campo: | Elija el valor en blanco " " del campo del menú cascada luego oprima el botón de guardar. |
| Modificar un campo: | Sólo cambie lo que quiere modificar y oprima el botón de guardar. |

7.3.Vistas del Calendario

Un Administrador puede alterar la presentación de la información de cualquier portal (incluyendo los campos de datos, fuente, color, tamaño y estilo, etc.) usando el menú principal o el de la barra de herramientas "Personalización > Vistas del Calendario".

Pueden personalizarse las vistas del Calendario:

- a. Calendario Hoy (Técnico)
- b. Calendario Hoy (Gerente / Administrador)

Haga clic en la vista del portal elegido para modificar su diseño:

Cada hilera representa un campo o vínculo de acción en la vista del portal.

Una hilera tiene las siguientes propiedades, que pueden ajustarse:

- **Línea** (La hilera donde debe mostrarse el campo o línea de acción)
- **Campo** (Elija en el menú cascada el campo o vínculo de acción)
- **Ancho** (Valor numérico expresado como un por ciento o prefijo)
 - **%** (Marque si desea que el ancho se exprese como un por ciento)
 - **Prefijo** (Marque si quiere que el ancho se dé en píxeles)
- **Ancho hilera** (Número de hileras abarcadas por el campo o vínculo de acción)
- **Ancho col** (Número de columnas abarcadas por el campo o vínculo de acción)
- **Fuente**



- **Color**
- **Alinear**
- **Negritas**
- **Cursivas**
- **Subrayar**

A:

Agregar un campo nuevo:

Haga clic en el botón de agregar

Quitar campo:

Elija el valor vacío “ ” del campo del menú cascada y oprima el botón de Guardar.

Modificar un campo:

Sólo cambie lo que desea modificar y oprima el botón Guardar.

Mover un campo:

Elija el valor en blanco “ ” del menú cascada, y oprima el botón de Guardar.

Modificar un campo:

Sólo cambie lo que desea modificar y oprima el botón Guardar.



7.4. Menú Principal

Usando el menú principal o el de la barra de herramientas “Configuración > Menú Principal” se puede agregar o modificar grupos de menús.

Para modificar la entrada de un menú basta con que haga clic en el icono de Editar a la derecha del grupo de menús elegido, o si quiere crear un nuevo grupo, sencillamente utilice el botón azul (>*) al final de los controles de navegación.

Grupo del Menú

- **Nombre** (Nombre del grupo)
- **Imagen** (La imagen de icono para el nombre de este grupo). Debe copiar a C:\Archivos de Programa\Auscomp\IT Commander\www\itcommander\images\xp y debe tener 16x16 píxeles en formato gif o jpg.
- **Mostrar en barra de herramientas** (Si se marca, el grupo del menú se mostrará en la barra de herramientas principal)
- **Orden del elemento** (Este valor representa el orden en que se mostrará los grupos de menús)

Elementos del menú

- **Nombre** (Nombre del elemento en el menú)
- **URL** (Usualmente es una extensión de URL de acción. Por favor copie este valor de otros menús)
- **Objetivo** (No se usa actualmente)
- **Ord.** (Este valor representa el orden en que se mostrará los elementos del menú en este grupo)
- **V C U P T A** (V = Visitante, C = Cliente, U = Usuario, P = Personal, T = Técnico, A = Administrador – es decir, el permiso que se asigna a cada puesto).
Por ejemplo: Si quiere que el artículo del menú sólo esté disponible para el Técnico, entonces marque “T”.

Un buen ejemplo sería quitar la selección “Personal y Técnico” del Menú “MiPersonal > Detalles”, si no quiere que ellos editen sus propios detalles.

➔ IMPORTANTE:

Si agrega una entrada de menú para un grupo usuario particular, necesita asegurarse de que este grupo ya esté establecido con el permiso correcto de seguridad mediante “Seguridad > Administración” (Véase 6.)



7.5 Plantillas de Reportes

Se pueden personalizar cualquiera de las plantillas existentes o crear otras nuevas usando "Personalizar > Plantillas de Reporte".

Para modificar o eliminar cualquiera de ellas, utilice el icono de editar o de eliminar a la derecha de la plantilla elegida de reporte.

➔IMPORTANTE:

Por favor utilice cuidadosamente esta posibilidad puesto que requiere de habilidades avanzadas en HTML, SQL y, por lo tanto, NO se proporciona soporte para esta posibilidad.

Apéndice:

- El formato para desplegar los campos de datos creados en la plantilla de reporte es: <TMPL_VAR RCPT_NAME> . <TMPL_VAR mas un espacio, seguido del "nombre de campo" de la pestañas y el signo > .
- Se requiere de conocimiento del lenguaje SQL para modificar o crear nuevos flujos de email.
- Por favor comuníquese con Auscomp para tener más información referente a nombres de pestañas y campos.*

* Por favor tome nota: Auscomp se reserva el derecho de proporcionar esta información sólo a sus clientes registrados.

7.6.Estado de Transición

Permite o impide a cualquier usuario (por ejemplo: Usuario, Técnico o Gerente) cambiar la situación de un requerimiento – por ejemplo de "En progreso" a "Completado".

Para modificar un estado de transición basta con hacer clic en el icono de edición a la derecha de la situación elegida de transición, o si quiere crear una nueva situación de transición, utilizar el botón azul (>*) al final de los controles de navegación.

Estados de Transición

- **Del estado**
Elija del menú cascada
- **Al estado**
Elija del menú cascada
- **Puesto (Cliente, Personal, Técnico, Gerente y Administrador)**
Marque los puestos que deben tener permiso para el actual estado de transición.



7.7. Flujo de Emails

Se diseñó a **IT Commander de Auscomp** de modo que se puedan modificar el flujo de emails. Se pueden agregar o eliminar y enviar emails durante eventos especificados. (Véase también 3.3 IT Commander de Auscomp – Administrador de Eventos)

Usando el menú principal o el de la barra de herramientas (“Email > Destinatarios o Email > Plantillas de Email, etc.) se modifican o crean nuevos Eventos, Destinatarios, Emails, Plantillas y Notificaciones.

a. Destinatarios

Individuos o grupos de destinatarios de un email (Notificación)

- Nombre (Destinatario)
- Consulta de SQL
- Parámetro de pregunta de SQLP

b. Plantillas de email

Plantilla para un email (Notificación)

- Nombre (Nombre de la plantilla)
- Asunto (Asunto del email)
- Plantilla (Cuerpo del email en formato de HTML)

c. Datos de la plantilla

Los datos para un email (Notificación)

- Plantilla del email (Elija del menú cascada)
- Nombre (El nombre que usted elija)
- Consulta de SQL
- Parámetro de la pregunta de SQL

d. Notificaciones

Evento cuando se enviará una notificación de email

- Evento (Elija del menú cascada)
- Plantilla de email (Elija del menú cascada)
- Destinatarios (Elija del menú cascada)

➔ **IMPORTANTE:**

Por favor emplee esta opción cuidadosamente porque requiere habilidades avanzadas en HTML, SQL y por tanto NO se proporciona apoyo para esta opción.



Un ejemplo real de cómo se puede modificar el sistema es el Centro de Soporte de la propia Auscomp www.it-commander.com

Si un usuario o cliente agrega un requerimiento, se despacha un email (con los detalles de la solicitud) a support@auscomp.com.

Enseguida están los pasos que detallan cómo se puede preparar el email para lograrlo (Se requiere derechos de administrador)

1. Prepare un nuevo recurso usando Menú Principal > Datos Corporativos > Recurso (Empleado/ Cliente/ Usuario).

Nombre: Auscomp Support

Dirección de email: support@auscomp.com

....

Haga clic en el botón de Guardar

2. Cree un nuevo destinatario usando Menú Principal > Email > Destinatarios. Haga clic en el botón azul de registro nuevo (> *).

Nombre: Soporte

Pregunta de SQL: seleccione EMAIL como DEST_EMAIL, NOMBRE como NOMBRE_DEST de RECURSO donde Email = 'support@auscomp.com'

Parámetros de Pregunta de SQL : < Espacio >

Haga clic en el botón Guardar

3. Cree una nueva plantilla de email usando Menú Principal > Email > Plantillas de Email. Haga clic en el botón azul de nuevos registros (> *).

Nombre: Correo para nueva solicitud de soporte

Asunto: IT Commander de Auscomp: Se ha agregado nuevo requerimiento

Plantilla:

Hola < TMPL_VAR DEST_NAME > ,

Se ha agregado un requerimiento con un nuevo ID < TMPL_VAR ID_PREGUNT > mediante < TMPL_VAR F_FECH > por < TMPL_VAR F_NOMB > < TMPL_VAR F_EMAIL >

Detalles:

< TMPL_VAR F_DETALLES >

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

El equipo del IT Commander de Auscomp

Haga Clic en el botón de Guardar.



4. Cree datos para nueva plantilla a partir de plantilla de email usando Menú > Email > Datos Plantilla. Haga clic en el botón azul de nuevo (> *).

Plantilla de email: Nuevo correo de requerimiento de soporte (Elija del menú cascada)

Nombre: Requerir Detalles para Email de Soporte

Pregunta de SQL: ELIJA REQUERIR DETALLES COMO F_DETAILS, REQUIERA ID_REQUEST, REQUIERA DATE_REQUEST como F_DATE, EMAIL.RESOURCE como F_EMAIL, NAME.RESOURCE como F_NAME DE RECURSO

REQUERIMIENTO INTERNO CONJUNTO EN (RESOURCE.ID_RESOURCE = REQUEST.REQUESTED_BY_ID)

DONDE (ID_REQUEST = ?)

Parámetros de Pregunta de SQL: REQUEST_ID

Haga clic en el botón de Guardar

5. Cree una nueva notificación usando Menú Principal > Email > Notificaciones. Haga clic en el botón azul de registro nuevo (> *).

Evento: Nuevo Requerimiento (Elija del menú cascada)

Plantilla de Email: Email de nuevo requerimiento de soporte (Elija del menú cascada)

Destinatarios: Soporte (Elija del menú cascada)

Haga clic en el botón de Guardar

Resumen:

Primer paso: Se prepara la dirección de email que se empleará para el nuevo evento de requerimiento para despachar el email.

Segundo paso: Crear los nombres del destinatario y de campo que se empleará en la plantilla del email para desplegar el nombre del destinatario (Véase Saludos <TMPL_VAR NOMBR_DESTINAT>,)

Tercer paso: Crear la plantilla de email para el email enviado.

Cuarto paso: Crear la plantilla. Primero se elige la plantilla que se quiere emplear (en este caso, la creada en el Tercer paso), luego se forma la pregunta de SQL para los campos de datos adicionales (que se emplean para mostrar la ID del requerimiento, fecha de solicitud, nombre y dirección de email de la persona que hizo el requerimiento) y por último los detalles del requerimiento.

Quinto paso: Ahora se ha unido el evento “Nuevo requerimiento” a la plantilla de email y destinatario

iHecho!



Apéndice:

- El formato para desplegar los campos de datos creados en el Segundo y en el Cuarto Pasos en la plantilla de email es: **<TMPL_VAR NOMB_DEST>. <VAR_PLANT** mas un espacio, luego aparece el “como nombre” de la pregunta de SQL y el signo.
- Se necesita conocer el lenguaje SQL para modificar o crear flujos de correos nuevos.
- Favor de ponerse en contacto con Auscomp para mayor información relativa a nombres y campos de pestañas.*

* Tome nota: Auscomp se reserva el derecho de proporcionar esta información sólo a clientes registrados.



7.7. Flujo de Email

El **Auscomp IT Commander** ha sido diseñado para que se pueda modificar el flujo de email. Los emails se pueden agregar y eliminar durante eventos específicos. (vea también el 3.3 de Auscomp IT Commander – EventManager)

Utilizando el menú principal o el de la barra de herramientas (“Email > Destinatarios o Email > Plantillas de Email, etc.)

Eventos, Destinatarios, Plantillas de Email y Notificaciones se agregan o se crean nuevas.

e. Destinatarios

Individuos o grupos destinatarios de un email (Notificación)

- Nombre (Destinatario)
- Reporte SQL
- Parámetro Reporte SQL

f. Plantillas de Email

Plantilla de un email (Notificación)

- Nombre (Nombre de la plantilla)
- Asunto (Asunto del email)
- Plantilla (Cuerpo del email en formato HTML)

g. Datos de la Plantilla

Los datos para unemail (Notificación)

- Plantilla de Email (Elegir del menu cascada)
- Nombre (Nombre que usted elija)
- Reporte SQL
- Parámetro del Reporte SQL

h. Notificaciones

Un evento donde la notificación del email puede ser enviada

- Evento (Elegir del menú cascada)
- Plantilla de Email (Elegir del menú cascada)
- Destinatarios (Elegir del menú cascada)

➔ **IMPORTANTE:**

Por favor utilice esta característica con precaución ya que se requiere de conocimientos avanzados de HTML y SQL, y por lo tanto NO se ofrece Soporte para esta opción.

Un ejemplo real de cómo el sistema puede modificarse es visitando el sitio del propio Centro de Soporte de Auscomp www.it-commander.com



Si un usuario o cliente ingresa un requerimiento, un email es enviado a (que contenga los detalles del requerimiento) support@auscomp.com.

A continuación se encuentran los pasos a seguir detallando cómo el flujo de email se puede configurar para lograr esto (Se requieren derechos de Administrador):

4. Configurar un nuevo recurso utilizando el Menú Principal > Datos Corporativos > Recurso (Empleado/ Cliente/ Usuario).
Nombre: Auscomp Support
....
Dirección de email: support@auscomp.com
....
Haga clic en el botón Guardar.
5. Cree un nuevo destinatario utilizando el Menú Principal > Email > Destinatarios. Haga clic en el botón azul de Nuevo Registro (> *).

Nombre: Support

Reporte SQL Query: seleccione EMAIL como RCPT_EMAIL, NAME como RCPT_NAME desde RESOURCE donde el EMail = 'support@auscomp.com'

Parámetros de la Búsqueda SQL: <Space>

Haga clic en el botón Guardar.

6. Cree una nueva plantilla de plantilla de email utilizando el Menú > Email > Plantillas de Email. Haga click en el botón azul de Nuevo Registro (> *).

Nombre: Nueva solicitud de email para soporte

Asunto: Auscomp IT Commander: La solicitud ha sido ingresada

Plantilla:

Hola <TMPL_VAR RCPT_NAME> ,

El nuevo id de la solicitud <TMPL_VAR REQUEST_ID> ha sido ingresada en <TMPL_VAR F_DATE> por <TMPL_VAR F_NAME> <TMPL_VAR F_EMAIL>

Detalles:

<TMPL_VAR F_DETAILS>

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

The Auscomp IT Commander team

Haga clic en el botón Guardar.

6. Cree una nueva plantilla de email utilizando el Menú Principal > Email > Plantillas de Datos. Haga clic en el botón azul de Nuevo Registro (> *).

Plantilla de email: Nueva solicitud de email para soporte (Seleccione del menú cascada)

Nombre: Detalles de la solicitud para el email de soporte

Reporte SQL: 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 = ?)

Parámetros del Reporte SQL: REQUEST_ID

Haga clic en el botón Guardar.



7. Cree una nueva notificación utilizando el Menú Principal > Email > Notificaciones. Haga clic en el botón azul de Nuevo Registro (> *).

Event: New Requerimiento (Seleccione del menú cascada)

Plantilla de Email: New request email for support (Seleccione del menú cascada)

Destinatarios: Support (Seleccione del menú cascada)

Haga clic en el botón Guardar.

Summary:

Paso 1: Se configura la dirección de email, la cual se utilizará para el evento del nuevo requerimiento.

Paso 2: Se crean los nombres de campo y del destinatario que se muestran en la plantilla del email como destinatarios (Ver el Hola <TMPL_VAR RCPT_NAME>)

Paso 3: Se crea la plantilla de email para el envío de email.

Paso 4: Se crean los datos de la plantilla. Primero seleccione cuál plantilla quiere utilizar (en este caso, la que se creó en el Paso 3), entonces forme la consulta SQL para los campos adicionales (los que se utilizan para mostrar el ID del requerimiento, fecha de ingreso, nombre y email de la persona que ingresó el requerimiento), y finalmente los detalles del requerimiento.

Paso 5: El evento de "Nuevo Requerimiento" se ha juntado con la plantilla de email y del destinatario

!Hecho!

Appéndice:

- El formato para mostrar los campos de datos creados en los pasos 2 y 4 de la plantilla de email es: **<TMPL_VAR RCPT_NAME>**. **<TMPL_VAR** más un espacio, luego "como nombre" desde la consulta SQL y el signo **>**.
- Es necesario el conocimiento del lenguaje SQL para modificar o crear nuevos flujos de email.
- Favor de contactar a Auscomp para mayor información referente a las pestañas de nombres y campos.*

* Por favor note: Auscomp se reserva el derecho de proporcionar esta información a clientes registrados únicamente.



7.8. Logo de la compañía y título de la Mesa de Ayuda

a. Cambio del título de la Mesa de Ayuda y logo de la compañía en la Intranet

Un Administrador puede cambiar el título de la Mesa de Ayuda o el logo de la compañía de IT Commander de Auscomp usando el menú principal o barra de herramientas "Sistema > Configuración" pestaña "General"

b. Cambio de la presentación, aspecto y sentimiento del IT Commander de Auscomp

Un Administrador puede alterar la presentación de la información de cualquier portal (incluyendo los campos de datos, fuente, color, tamaño y estilo etc) utilizando el menú principal o barra de herramientas

"Personalización > Requerimiento Portal & QuickViews" & "Personalización > Vistas del Portal de la Base de Conocimientos"

7.9. Tablas de Búsqueda

Puede modificar las siguientes tablas de acuerdo con sus requerimientos usando el menú principal o barra de herramientas "Tabla de Búsqueda > Categoriáes, etc."

Integre cualquiera de los siguientes procesos empresariales con los actuales de su corporación:

a. Categorías y Subcategorías

La categoría primaria y secundaria de cada requerimiento (por ejemplo: Software, Hardware etc)

b. Prioridad

La prioridad de un requerimiento (p.ej.: Alta, Mediana etc)

c. Tipo de Modificación de Recurso

El tipo de modificación cuando se ha hecho un cambio a un Recurso (p.ej.: Arreglar falla de programa, Actualización etc)

d. Estados de Requerimientos

El estado de un requerimiento (p.ej.: Nuevo, Asignado etc...)

e. Países

f. Nivel de Riesgo

El nivel de riesgo asociado de un Recurso (p.ej.: Alto, Bajo etc)

g. Sub Estado (En Mensajes de Avance)

El sub estado (De avance) de un requerimiento (p.ej.: Esperando Cotización, Pedido etc)



7.10. Idioma (Tradúzcalo a su propio idioma)

Fácilmente se puede localizar el IT Commander de Auscomp en cualquier idioma. Antes de traducirlo a su idioma, haga lo que sigue:

- a. Revise la página web de Auscomp [Auscomp's web site](#) para enterarse de si ya se publicó IT Commander de Auscomp en su idioma. (Como aprecia en la portada, **ya** existe en español, entre otros.)
- b. Póngase en contacto con Auscomp, [Contact Auscomp](#), para saber si ya se está desarrollando o si se está planeando algún otro idioma de su interés.
Siempre estamos atentos a extender nuestros ofrecimientos en distintos idiomas.

7.11. Campo Personalizados (Recurso)

Es fácil agregar Campos Personalizados a los Recursos "Personalización > Campo Personalizado de Producto".

Se puede modificar o eliminar los campos personalizados listados usando el "Icono de Edición" o el "Icono de Eliminar".

Para crear nuevos campos personalizados use "Nuevo Campo Personalizado" al final del formulario

Al crear un nuevo campo personalizado, primero especifique el nombre del campo personalizado y luego la categoría.

El campo personalizado se mostrará al final de el formulario de Recursos en la sección "Campo Personalizado".

Los 2 campos personalizados de demostración que ya contiene la base de datos:

- Un campo de "Notas" se muestra en el formulario de Recursos cuando se elige "Software" o "Hardware" de la categoría del menú cascada.
- Se muestra un campo de "Origen" en el formulario de Recursos cuando se elige "Software" de la categoría del menú cascada.



8. Tareas

Usted puede crear Tareas que generan requerimientos en el IT Commander de Auscomp para su uso o el de personas seleccionadas. Una tarea puede ocurrir una vez o en forma repetida (una tarea recurrente)

Una tarea recurrente se puede repetir a intervalos regulares o repetirse en base a los periodos elegidos. Por ejemplo, tal vez quiera crear una tarea que cada lunes genere un requerimiento para eliminar el archivo de bitácora en su servidor o el último viernes de cada mes. Vea también 3.3 Commander de IT de Auscomp – Event Manager.

Al utilizar “Mi Personal > Tareas”, un Administrador, Gerente o Técnico puede administrar las Tareas existentes.

- Hay 3 tipos de tareas.
 - 1.** Tarea Privada (Crea un requerimiento para la persona que crea la tarea)
 - 2.** Tarea Normal (Crea un requerimiento normal con el estado “NUEVO”)
 - 3.** Para Personas selectas (Crea un requerimiento asignado a las personas selectas)
- Un Administrador puede crear tareas para todos (Administrador, Gerente y Técnicos)
- Un Gerente puede crear Tareas tanto para Gerentes como para Técnicos.
- Un Técnico sólo puede crear Tareas para Técnicos.

Las 2 tareas de demostración que ya contiene la base de datos:

- Un “Respaldo de la Base de Datos de Auscomp IT Commander” crea todos los días a las 16:00 un nuevo requerimiento para respaldar la base de datos de IT Commander de Auscomp. Usted puede modificar esta tarea para que ya esté asignada a la persona que hace el respaldo diario (vea 8 2.a).
- Cada lunes se crea un requerimiento para “Register Auscomp IT Commander”. Éste se puede eliminar después de cada registro.

Al marcar las tareas elegidas y

- Al hacer clic en el botón de “Completar Tareas” se completa las tareas elegidas.
- Al hacer clic en el botón de “Eliminar Tarea” se eliminan las tareas elegidas
- Al hacer clic en el botón “Modificar Tarea” se abre la tarea elegida en el modo Editar y se puede modificar la tarea elegida.



Al utilizar el botón de “Nueva Tarea” o “Modificar Tarea” se puede crear o modificar una nueva tarea. El formulario de Tarea consiste de 2 secciones:

1. Detalles de la Tarea:

- a.** Nombre: El nombre de la tarea
- b.** Inactiva: Si se elige, se pone la tarea en pausa.
- c.** Estado Actual: No Iniciada, En Progreso o Completada
- d.** Recurrencia:
La tarea que se recurre creará un requerimiento ya sea:
 - i.** Cada día(s) [elegido(s)]
(p.ej.: Cada 2 días)
 - ii.** Cada Día de la Semana
(p.ej.: Cada Lunes a Viernes)
 - iii.** Recurrir cada semana(s) [elegida(s)] en días elegidos (Lunes – Domingo)
(p.ej.: Cada 2 semanas en Lunes y Viernes)
 - iv.** Día [número] de cada Mes(es) [elegido(s)]
(p.ej.: El 1º de cada 2º Mes—meses alternos)
- e.** Principio y Fin (Cuando la tarea debe activarse y completarse)
 - i.** Fecha de Inicio
(La fecha de inicio cuando se activará la tarea)
 - ii.** Sin Fecha Límite
(Si la tarea no se termina)
 - iii.** Terminar después de [número] de veces que ocurra
(p.ej.: Termina después de 3 requerimientos creados)
 - iv.** Terminar para [fecha]

2. Detalles del Requerimiento

Se trata de los detalles para el requerimiento que se generan en los arreglos de la recurrencia descrita.

- a.** Asunto del requerimiento
- b.** Categoría y subcategoría del requerimiento
- c.** Prioridad del requerimiento
- d.** Recurso asociado con el requerimiento
- e.** Detalles del requerimiento
- f.** Fecha de vencimiento para el requerimiento
- g.** Elegir notificación por Email
- h.** Asignar el requerimiento alternativamente a ...
 - i.** Mi (Creador de la tarea)
 - ii.** Normal (Se crea un requerimiento normal y el Gerente debe hacer la asignación)
 - iii.** A ... seleccionado (El requerimiento se asigna a cualquier persona agregada a la lista)



9. Ruta del Requerimiento y Asignar Prioridades al Trabajo

9.1. Vista General

El IT Commander de Auscomp incluye un motor inteligente para trazar rutas. Puede utilizar este motor para predefinir Prioridades, Auto-respuestas, Emails, Asignaciones y Alertas de SMS.

Vea también 3.3 IT Commander de Auscomp – Event Manager

IT Commander de Auscomp viene con una entrada predefinida (“Por Omisión”) para hacer rutas. Por omisión, todo requerimiento registrado se crea con prioridad “Normal”, estado de “Nuevo” y se manda a la lista de todos los Gerentes para su revisión y que se asigne técnicos.

Algunos ejemplos de cómo puede querer utilizar Requerimiento de Rutas y Priorización de Trabajos:

1. Si se agrega un requerimiento con relación a un Recurso importante específico, se marca la prioridad como “Alta”. Se asigna un Técnico específico, se despacha un Mensaje de SMS y se envía emails a las distintas personas involucradas con el Recurso.
 2. Si se agrega un requerimiento con relación a un servicio gratuito que usted ofrece, tal vez quiera crear una auto-respuesta usando una plantilla pre definida y luego cerrar el requerimiento. Usted puede tener un sistema de autoservicio a clientes totalmente automatizado para Recursos o servicios gratuitos.
- a. Usando “Sistema > Ruta del Requerimiento” usted puede administrar (modificar o eliminar) Rutas de Requerimientos existentes.
 - b. Usando el botón azul de Nuevo Registro (> *) usted puede crear un nuevo Requerimiento para Ruta.
 - c. El formulario para Requerimiento de Ruta consiste en 2 secciones:

1. Criterios para Ruta

Aquí se puede definir el nombre del Ingreso para la Ruta y el estado (Si está activa o en pausa).

Se puede ejecutar los criterios para la ruta de acuerdo siguiendo métodos:

1.1 Ingresado por o incluye

- “Todo” Si se marca: La ruta se activa con cada requerimiento agregado

Si no se marca: En combinación con Puesto, Grupo, Recurso, Departamento, Localización, Recurso o Categoría, la ruta se activa si uno de los criterios elegidos forma parte del requerimiento.



2. Acción para la Ruta

La acción para la ruta es la definición de lo que debe suceder con el requerimiento que ha pasado el criterio para la ruta.

Las acciones para la ruta pueden ser como sigue:

1.1 Establecer...

- Estatus a (Elija el estatus que quiere asignar al requerimiento)
- Prioridad a (Elija la prioridad que quiere asignar al requerimiento)

1.2 Asignar a...

- Recurso (Elija el Recurso "Técnico, Gerente o Administrador") que se asignará al requerimiento

1.3 Enviar email a...

- Puesto, Grupo o Recurso (Elija el Puesto, Grupo o Recurso al que se debe enviar un email)
- Devuélvase a quien origina (Si se marca, se envía un email de vuelta a la persona que agregó el requerimiento)
- Usando una plantilla de email (Desde el menú cascada elija la plantilla que quiere utilizar para el email).

Utilice "Administrar plantilla" para crear, modificar o eliminar plantillas (Véase también 9.2)

1.4 Actualizar...

- Campo de solución con (Desde el menú cascada elija la plantilla que quiere utilizar como solución en el campo de requerimiento de solución)

Utilice el botón "Administrar plantilla" para crear, modificar o eliminar plantillas (Véase también 9.3)

1.5 Enviar...

- SMS a (Elija del menú cascada el Perfil de SMS que quiere utilizar)
- Desde la dirección de email (Es la dirección de email que se usará como ID de cuenta para enviar el SMS)

Utilice el botón "Administrar plantilla" para crear, modificar o eliminar Perfiles de SMS (véase 9.4)

Utilice "Haga clic aquí para activar SMS" (véase 9.5)



9.2. Administración de Plantillas de Email

- a. Usando los botones “Personalizar > Plantilla de Email” o “Administración de Plantillas de Email” al Requerimiento de Ruta, puede administrar (Modificar o eliminar) plantillas existentes de email.
- b. Al usar el botón de “Nueva Plantilla de Email”, puede crear nuevas plantillas de email.
- c. El formulario de Plantilla de Email consiste en:

1. Asunto

El asunto del email, que se creará usando esta plantilla.

2. Cuerpo del Mensaje

El cuerpo del email.

Use “Variables de Plantilla” y el botón “Insertar” para emplear las variables de la plantilla.

Las variables de la plantilla se mostrarán como marcadores de lugar (p.ej: <TEMPLATE REQUEST_DATE>) y se unirán con el campo seleccionado del requerimiento que inició el email.

p.ej. <TEMPLATE REQUEST_DATE> se remplazará con la fecha del requerimiento.

9.3. Administración de Plantilla de Solución

- a. Usando los botones “Personalizar > Plantilla de Solución” o “Administrar las Plantillas de Soluciones” en Requerimiento de Ruta se pueden administrar (Modificar o eliminar) Plantillas de Solución existentes.
- b. Usando el botón de “Plantilla de Nueva Solución” se puede crear una nueva Plantilla de Solución.
- c. El formulario de la Plantilla de Solución consiste del:

1. Campo de Solución

El texto que se pondrá en el campo de solución del requerimiento.

Use “Variables de la Plantilla” y el botón “Insertar” para usar las variables de la plantilla.

Las variables de plantillas se muestran como marcadores de lugar (p.ej: <TEMPLATE REQUEST_DATE>) y se unirán al campo seleccionado del requerimiento que inició el email.

P.ej: se remplaza <TEMPLATE REQUEST_DATE> con la fecha del requerimiento.



9.4. Administración de Plantillas de SMS

- a. Usando los botones “Personalizar > Plantilla de SMS” o “Administrar Plantilla de SMS” en Requerimiento de Ruta se pueden administrar (Modificar o eliminar) Plantillas SMS existentes.
- b. Usando el botón “Nueva Plantilla de SMS” se puede crear una nueva Plantilla SMS.
- c. El formulario de Plantilla SMS consiste en:

2. Nombre del Perfil de SMS

El nombre que quiere darle al perfil de SMS.

Marque “Producto” si quiere activar el perfil.

3. El Número del Teléfono Celular o Móvil

El número de teléfono del celular que usted quiere que reciba el SMS.

Todo número de teléfono celular debe estar en formato internacional, es decir, debe tener como prefijo el código del país del teléfono y sin el 0 inicial.

El número también sólo puede contener dígitos, nada más.

Ejemplos:

El número de celular en EUA 061256434 debe ingresarse como 161256434

El número del teléfono celular alemán 0172345668 se deberá ingresar como 49172345668

El número de teléfono australiano 041234567 deberá ingresarse como 6141234567

Si hay varios números de teléfonos celulares en el campo de "Cell Number" deben separarse con comas.

4. La Plantilla del Cuerpo del Mensaje

Use los botones “Variables de Plantilla” e “Insertar” para usar variables de plantillas.

Las variables de plantillas se mostrarán como marcadores de lugares (p.ej.: <TEMPLATE REQUEST_DATE>) y se unen al campo seleccionado del requerimiento que inició el email.

Es decir, se reemplaza <TEMPLATE REQUEST_DATE> con la fecha del requerimiento.

➔ Nota:

Más de 160 caracteres producirán varios SMSs.

La máxima longitud del cuerpo del mensaje es de 480 caracteres.

9.5. Activar el SMS

Activar el SMS en IT Commander de Auscomp es un procedimiento sencillo de 2 pasos:

1. Seleccione el Paquete de SMS
2. Proceso de compra

➔ **IMPORTANTE:** La dirección de email que use para el proceso de compra es su número de identificación, ID de cuenta, por lo que debe corresponder a “Email de la dirección” en la forma de Requerimiento de Ruta. ya que se empleará para validar todo SMS enviado.



10. Otras Tareas de Mantenimiento Y Administración

10.1. Administración de "Consultas Guardadas" (Requerimientos guardados)

IT Commander de Auscomp V5 incluye una nueva característica para guardar criterios de selección en el Generador de Preguntas y Reportes con relación a la base de Conocimiento y Requerimientos.

Al usar "Sistema > administración de Consulta Guardada", un Gerente o Administrador puede eliminar las preguntas guardadas indeseadas.

Nota importante: Todo usuario tiene su propia Administración de Preguntas Guardadas. Sólo el Gerente o Administrador tiene el poder de ver y eliminar todos los requerimientos.



11. Cómo Hacer...

11.1. Imprimir todos los artículos de la Base de Conocimientos acerca del IT Commander de Auscomp

Después de la instalación, usted puede generar un informe que contenga todos los artículos de la Base de Conocimientos relacionados con IT Commander de Auscomp.

Sencillamente regístrese como Administrador o Gerente y luego use “Base de Conocimientos > Generador de Reportes”. Seleccione “IT Commander de Auscomp” como el Recurso y haga clic en el botón de “IR”. Esto genera un reporte con todos los artículos actuales relacionados con el IT Commander de Auscomp.

11.2. Obtenga la información más reciente

Por favor visite el sitio de Auscomp en la red

<http://www.auscomp.com>

11.3. Solución de problemas

a. Uso de la ayuda en línea incluida en el Recurso.

1. Bajo Windows use “Menú Inicio de Windows > Todos los Programas > Auscomp IT Commander > Troubleshoot – Instalación – Requerimientos”
2. Bajo Linux por favor abra
`/var/www/itcommander/help/espanol/docs/troubleshoot_requirements.html`

b. Usando el Recurso en sí

1. Siga las instrucciones en los 5 requerimientos abiertos
2. Explore la base de conocimientos
(Sugerencia: Puede generar un reporte con todos los artículos de la base de Conocimientos para su fácil lectura, vea 11.1)

11.4. Ordene vía...

a. Servidor Seguro

El método más económico y fácil para ordenar o comprar.

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

b. Fax o Correo

Sencillamente rellene la orden de registro y envíenosla por fax o correo usando el número de fax o dirección postal que contiene la forma de pedido

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

c. Transferencia Bancaria Directa

Basta con que complete la forma de registro y nos la envíe por fax o correo usando el número de fax o dirección postal localizada en la forma de pedido

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

Entonces le enviaremos de vuelta un email con nuestros datos bancarios.

d. Cheque

Nada más complete el formulario de registro y envíe la orden de compra incluyendo un cheque a nombre de “Auscomp” a la dirección postal localizada en la forma de pedido.

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



e. Orden de Compra

Envíe por Email (sales@auscomp.com) o fax (+ 61 3 6272 7917) su orden de compra. Le enviaremos una factura y / o recibo.

11.5. Obtenga apoyo

a. Auscomp Smart Online Support Center (Auscomp SOS Center—Centro de Soporte En Línea Inteligente de Auscomp, Centro SOS de Auscomp)

Si compró un contrato de Mantenimiento, habrá recibido detalles para registrarse.

Ingresar para usuario registrado:

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

Agregar un requerimiento sin ingresar:

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

Explorar la base de conocimientos sin ingresar:

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

b. Para opiniones y consultas restantes por favor use

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