
Guia completo do Ocomon módulo admin no Linux (exclusivo VOL)

Autor: Diógenes Ramos <pdblinux at yahoo.com.br>

Data: 09/09/2008

Porque fiz o manual?

Após um milagre divino me tornei coordenador de suporte técnico de uma empresa em São Jose dos Campos, onde já existia um programa para gerenciamento de incidentes, mas que não possuía métricas ou gerava informações suficientes para que fosse feita uma análise de desempenho do serviço prestado.

Foi então que comecei a pesquisar pela internet à procura de alguma solução de gerenciamento de incidentes. Como já havia trabalhado em outras empresas de maior porte, tinha conhecimento do *Remedy*, ótimo software, mas pago e seu valor restringia um pouco sua aceitação na empresa onde estou no momento.

Já tinha conhecimento do *Ocomon*, mas quando fui procurar por documentação do software, verifiquei que era pouca e que várias pessoas também estavam procurando pela mesma coisa, e como para sugerir uma solução eu teria que demonstrar suas funcionalidades para os diretores, resolvi montar este pequeno manual.

Introdução sobre o Ocomon

Ocomon - Software para Gerência de Incidentes e Inventário.

Ocomon foi desenvolvido por *Franque Custódio* do Centro Universitário La Salle (Unilasalle). O Ocomon foi concebido sob a visão de software open source sob o modelo GPL de licenciamento, utilizando tecnologias e ferramentas livres para o seu desenvolvimento e manutenção.

Ele está dividido em 2 módulos:

- Módulo de Ocorrências;
- Módulo de Inventário.

Principais funções do módulo de ocorrências:

- abertura de chamados de suporte por área de competência;
- vínculo do chamado com a etiqueta de patrimônio do equipamento;
- busca rápida de informações referentes ao equipamento (configuração, localização, histórico de chamados, garantia) no momento da abertura do chamado;
- envio automático de e-mail para as áreas de competência;
- acompanhamento do andamento do processo de atendimento das ocorrências;
- encerramento das ocorrências;
- controle de horas válidas;
- definições de níveis de prioridades para os setores da empresa;
- gerenciamento de tempo de resposta baseado nas definições de prioridades dos setores;
- gerenciamento de tempo de solução baseado nas definições de categorias de problemas;
- controle de dependências para o andamento do chamado;
- base de conhecimento;
- consultas personalizadas;
- relatórios gerenciais;
- controle de SLAs.

Principais funções do módulo de inventário:

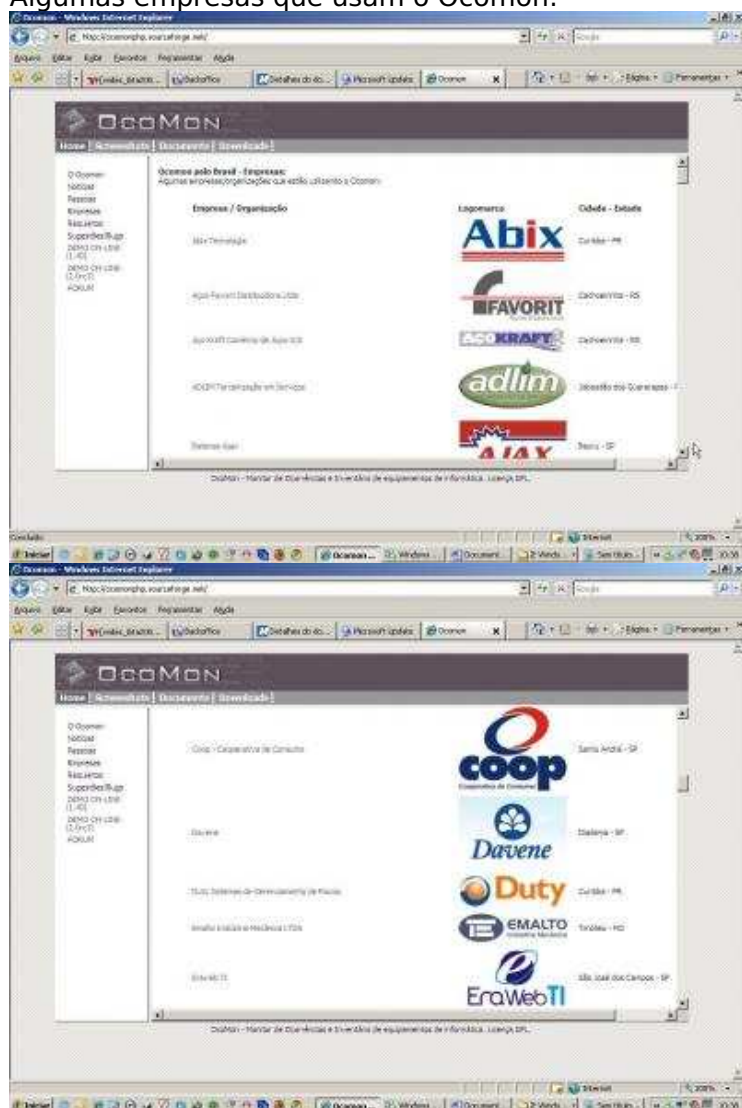
- cadastro detalhado das informações (configuração) de hardware do equipamento;
- cadastro de informações contábeis do equipamento (valor, centro de custo, localização, reitoria, fornecedor..);
- cadastro de modelos de configuração para carga rápida de informações de novos equipamentos;

- cadastro de documentações relacionadas aos equipamentos (manuais, termos de garantia, mídias..);
- controle de garantias dos equipamentos;
- histórico de mudanças (de localidades) dos equipamentos;
- controle de licenças de softwares;
- busca rápida das informações de chamados de suporte para o equipamento;
- busca rápida de informações dos equipamentos;
- buscas por histórico de mudanças (localização);
- consultas personalizadas;
- estatísticas técnicas e gerenciais do parque de equipamentos;
- relatórios gerenciais.

Questões técnicas:

- Linguagem: PHP versão:4.3x, HTML, CSS, Javascript;
- Banco de dados: MySQL versão: 4.1x;
- Autenticação de usuários: a autenticação de usuários pode ser feita tanto na própria base do sistema quanto através de uma base LDAP em algum ponto da rede.

Algumas empresas que usam o Ocomon:

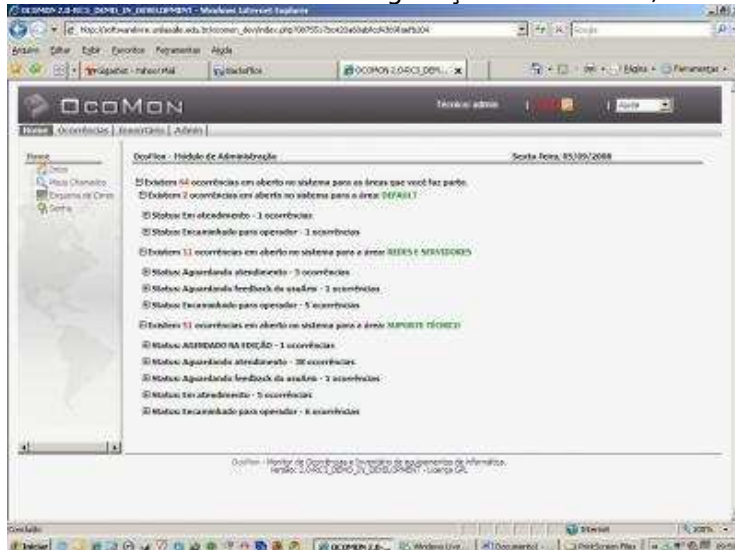


Você pode obter o Ocomon a partir de sua página oficial em:

- <http://ocomonphp.sourceforge.net/>

Módulo Administração

Neste módulo estão as configurações de acesso, restrições e registro dos incidentes.



Na tela inicial (Home) aparece um resumo de todos os incidentes abertos e quais os seus responsáveis, o que possibilita uma melhor gestão dos analistas e das ocorrências.

Na aba Admin ficam as configurações do portal.

Está dividido em:

- Configurações
- Ocorrências
- Inventário
- Usuários

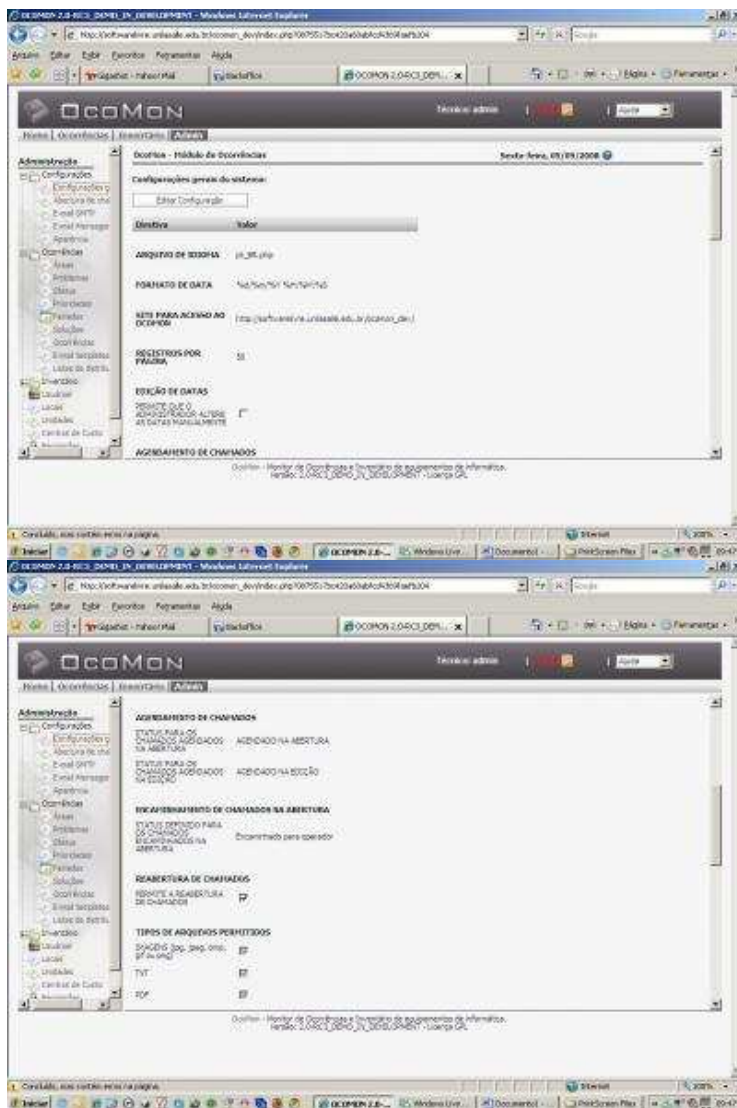
Em Configurações ficam as seguintes opções;

- Configurações Gerais
- Abertura de Chamados
- E-mail SMTP
- E-mail - Mensagem
- Aparência

Configurações gerais, abertura de chamado e e-mail SMTP

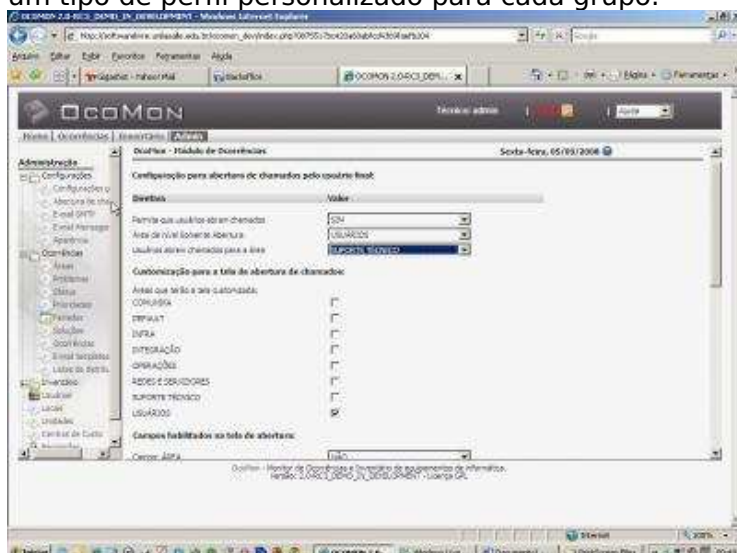
Configurações gerais do Ocomon

Ficam as configurações referentes a tipo de idioma, data e hora, arquivos que podem ser anexados e como o chamado será atendido.



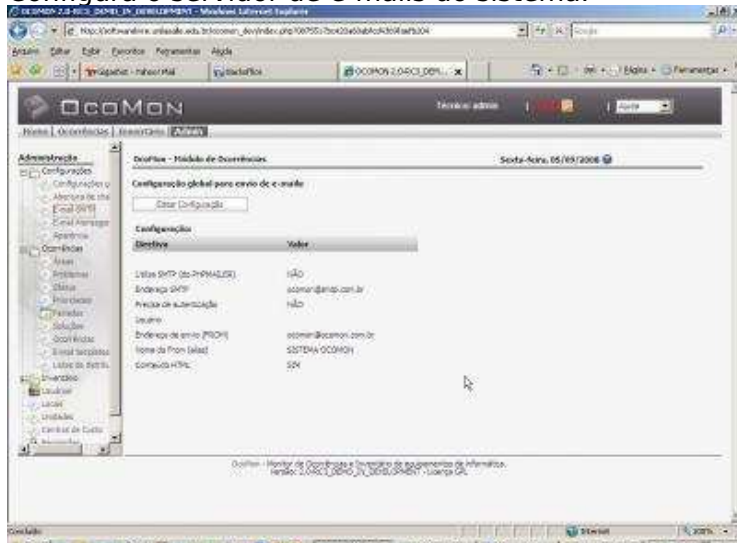
Abertura de chamado

Nesta aba será configurada a restrição para usuário final e para os grupos de atendimento, podendo criar um tipo de perfil personalizado para cada grupo.



E-mail SMTP

Configura o servidor de e-mails do sistema.



E-mail mensagem: são mensagens personalizadas que são enviadas para os usuários ou equipes responsáveis pelo tratamento do incidente.



Aparência, ocorrências e problemas

Aparência

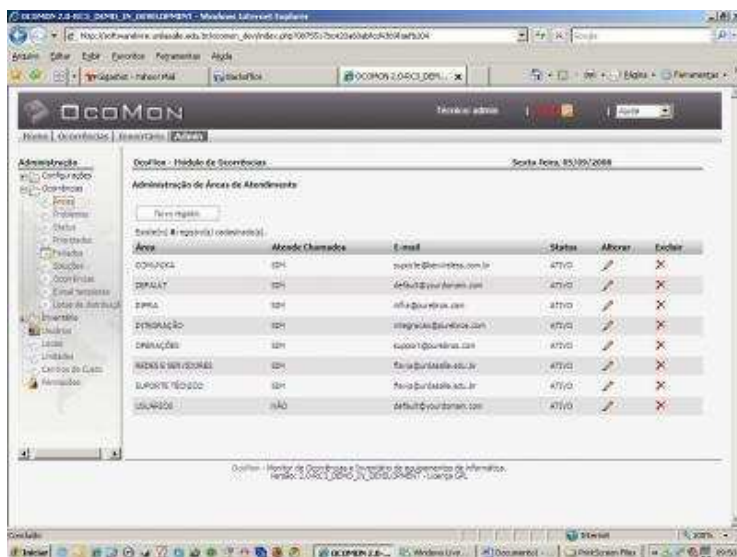
Aqui permite-se mudar a cor de fundo, fonte das letras e tamanho e alterações no layout.



Ocorrências

Inicialmente temos que criar as áreas para atendimento, exemplo:

- 1º nível
- 2º nível

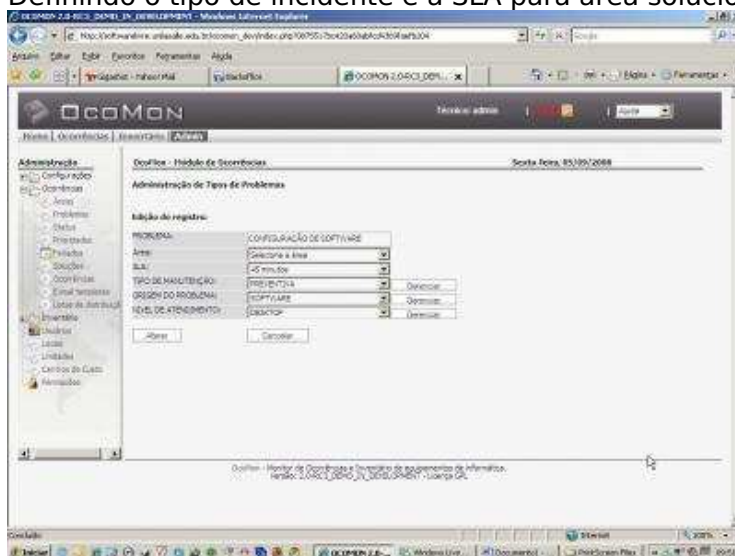


Problemas

Aqui configuraremos os tipos de categorização e SLA para cada atendimento.



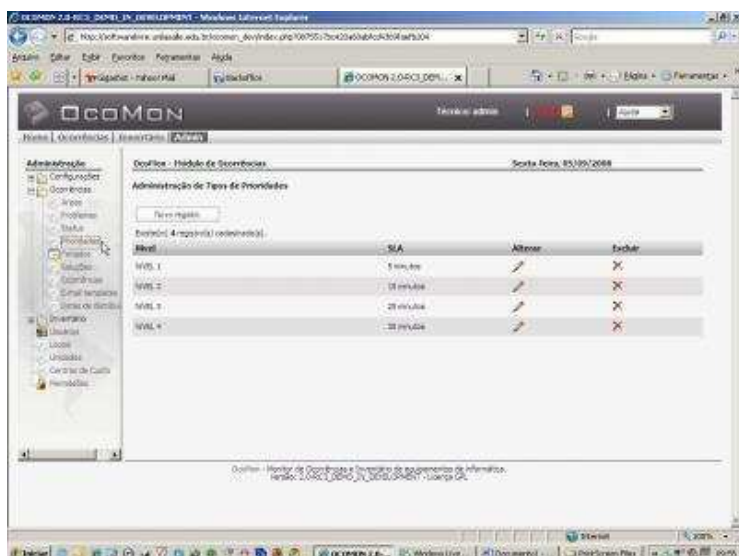
Definindo o tipo de incidente e a SLA para área solucionadora, e os tipos de categorização.



Prioridade, e-mail templates e lista de distribuição

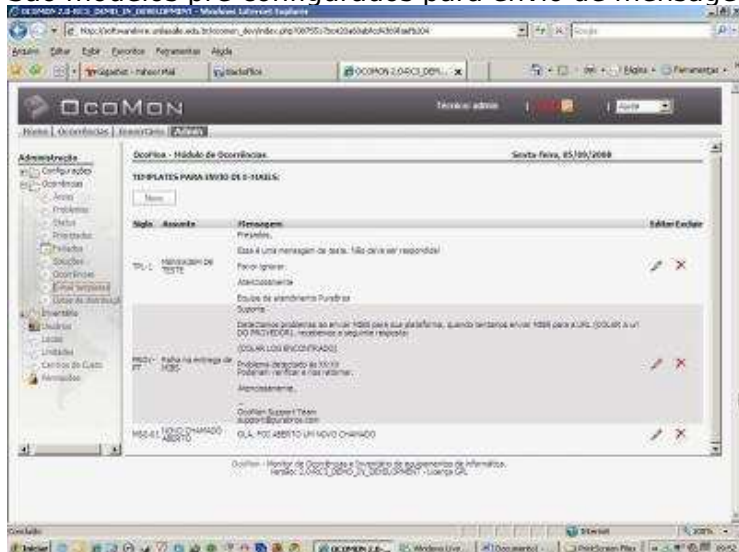
Prioridade

Neste ponto deve-se ter em mente quais as áreas ou cliente mais críticos e com isso definir a SLA (Acordo de Nível de Serviço), em outras palavras em quanto tempo será dado o atendimento à este usuário (cliente).



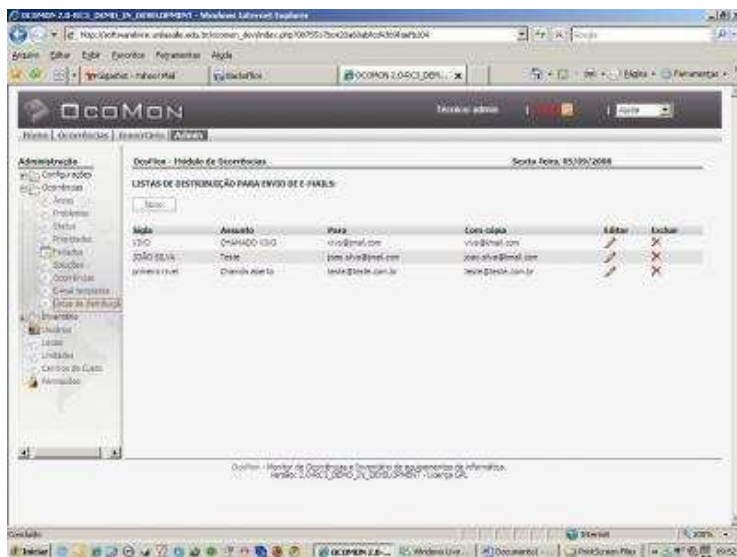
E-mail templates

São modelos pré-configurados para envio de mensagens.



Lista de distribuição

Podemos criar listas para envio em massa de e-mails, isso é importante quando temos que informar diversos usuário de um mesmo incidente ou apenas dar um aviso.



Inventário, situações e garantias

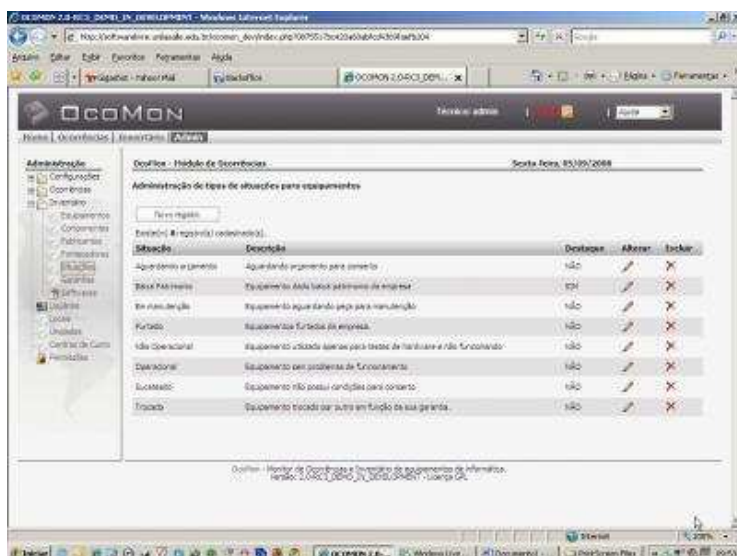
Inventário

Para quem necessita gerenciar todos os equipamentos e softwares, esta é uma ferramenta importante para ter uma CMDB/BDGC (Banco de dados de Configuração), além das bibliotecas definitivas de hardware e software (BDH e BDS).



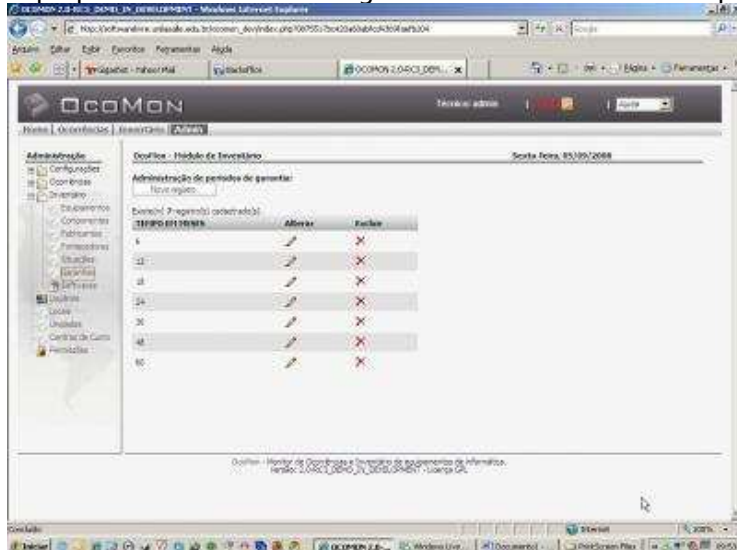
Situações

Para controlar aonde está o equipamento.



Garantias

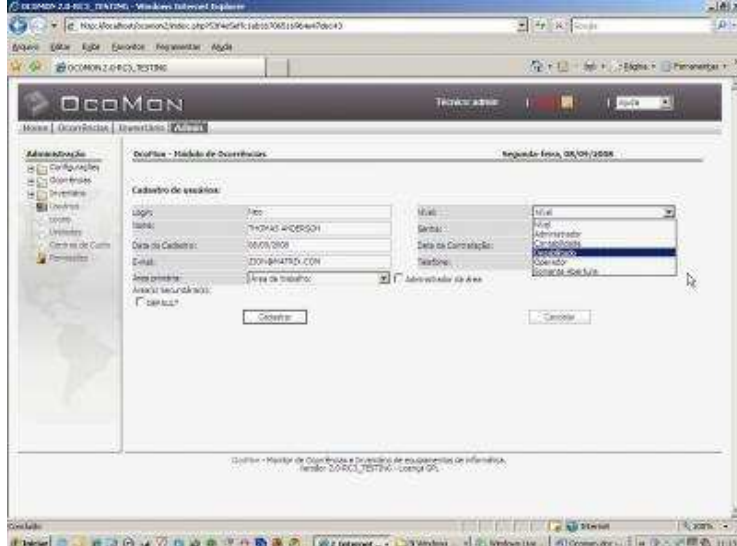
Aqui pode-se controlar as garantias de fornecedores para determinados equipamentos.



Usuários e locais

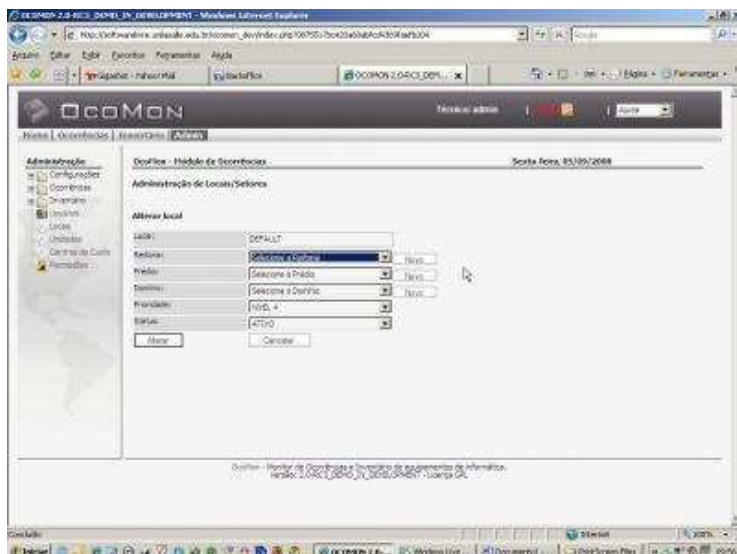
Usuários

Aqui começaremos a configurar contas de usuários, locais, e permissões. Para cadastrar um usuário clique em usuários e abrirá a seguinte tela:



Refere-se aos setores ou clientes cadastrados no sistema, para entender melhor, seria como um grupo onde um grupo de usuários fariam parte.

Para incluir local, clique em incluir local, para alterar um local existente clique em alterar sem seguida abrirá uma tela conforme abaixo:



Tendo estas informações já pré-cadastradas, é só alterar conforme a sua necessidade.

Unidades, centro de custo e permissões

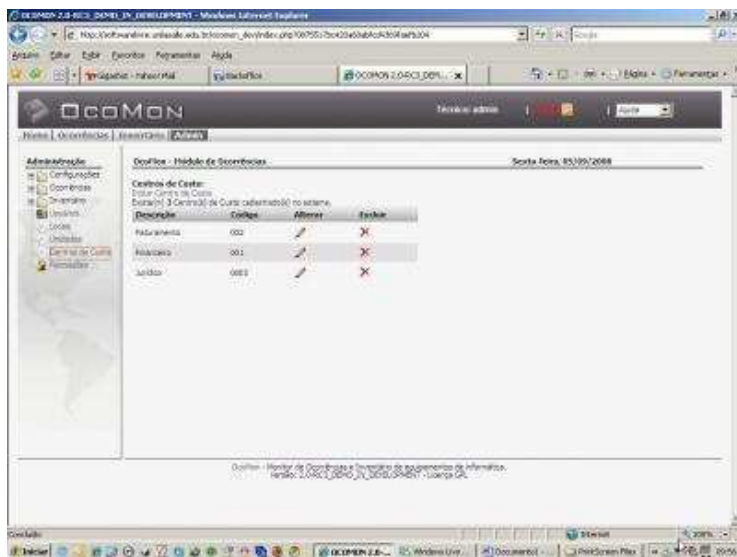
Unidades

Caso o cliente tenha filial, pode ser cadastrado neste item.



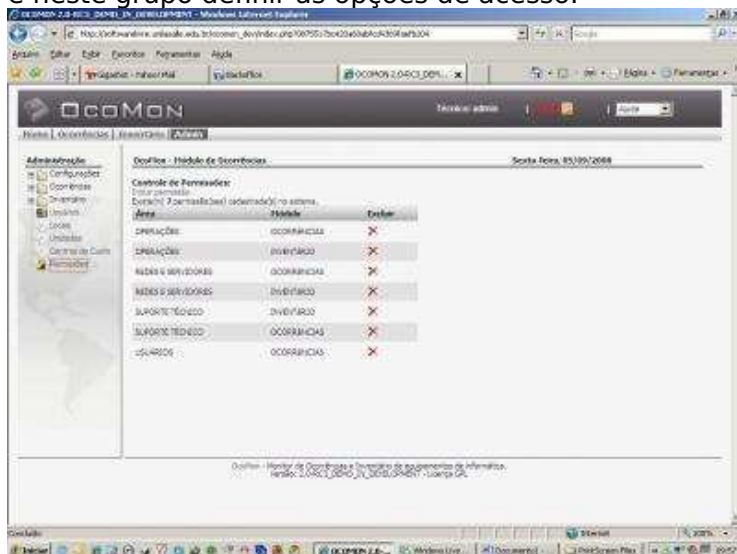
Centro de custo

Aqui são cadastrados os centros de custo, por cliente ou por setor da empresa.



Permissões

Neste ponto serão configuradas as permissões de que cada usuário do sistema pode realizar nele. Para facilitar o gerenciamento as permissões são setadas por grupo, sendo assim é necessário criar um grupo e neste grupo definir as opções de acesso.



Overview módulo cliente e considerações

Overview módulo cliente

Caso deseje é possível que o próprio usuário crie sua conta para perfil único para abertura de chamado. Para isto é necessário deixar habilitado cadastro de contas no campo admin em abertura de contas.

Feito isto, ao acessar a página inicial, clicar em cadastro para abertura de chamadas, conforme tela abaixo.



Abrirá um popup solicitando as seguintes informações:



Considerações

O Ocomon é uma boa solução para gerenciamento de incidentes e inventário, apesar de não estar 100% alinhado com ITIL, ele já nos põe na direção certa.

Devido ao tamanho do documento não consegui disponibilizar o módulo cliente e relatórios de SLA, deixo isso para o próximo artigo.

Espero ter ajudado.

Fiquem com Deus.

[http://www.vivaolinux.com.br/artigo/Guia-completo-do-Ocomon-modulo-admin-no-Linux-\(exclusivo-VOL\)](http://www.vivaolinux.com.br/artigo/Guia-completo-do-Ocomon-modulo-admin-no-Linux-(exclusivo-VOL))

[Voltar para o site](#)