

Changelog 21/01/2009

Versão 1.1.0 Release 100

- Executáveis Sistema Operacional(daemons)
 - ✓ Homologada versão específica para processadores 64bits com suporte do Kernel Linux, otimizando o desempenho do sistema por um melhor aproveitamento dos recursos do hardware;
 - ✓ Alterada a rotina de limitação de banda de upload, de forma a ficar mais segura e leve;

- Ambiente WEB
 - ✓ Para um melhor aproveitamento do espaço útil das janelas, as barras de status e ferramentas do navegador são desabilitadas no momento de sua carga;
 - ✓ Varias opções do sistema passaram a ser abertas em pequenas janelas pop-up, desta forma torna-se pré-requisito desabilitar no seu navegador o controle de pop-ups para o IP/Host do servidor RouterBox;

- Acesso Inicial(Login)
 - ✓ Desenvolvido novo layout;

- Dados Gerais da Empresa
 - ✓ Reorganizadas as informações em abas;
 - ✓ Criada aba de Complementos de Contatos, onde serão cadastrados os tipos de dados complementares que serão aceitos nos contatos de clientes. Exemplos: Pessoa Física-Pai/Mãe/Filho(a)/Esposo(a), Pessoa Jurídica-Proprietário/Gerente;
 - ✓ Incluído botão de Recalculo de Saldos no cadastro de Contas Correntes;
 - ✓ Incluído campo Contra-Partida Sim/Não no cadastro de históricos, que define se o mesmo exigirá ou não as informações adicionais para criação automática de lançamento de contrapartida;

- Gateway/Interfaces e Interfaces Virtuais
 - ✓ Incluído nas Interfaces Físicas o campo NAT Sim/Não, que determina se as interfaces com disposição OUT passarão ou não por um mascaramento (Network Address Translate);
 - ✓ Incluído nas Interfaces Físicas o campo IP NAT, onde se pode opcionalmente informar um endereço IP de mascaramento diferente do IP da interface. Este campo só tem efeito quando o campo NAT esta cadastrado como Sim e o campo Disposição como OUT;
 - ✓ O botão RELOAD passar a reconfigurar também as informações de NAT e Balanceamento, visto que as mesmas são afetadas quando alteradas as interfaces;
 - ✓ O botão RELOAD passar a ser exibido incondicionalmente, mesmo que não haja nenhum registro cadastrado;
 - ✓ Incluído nas Interfaces Virtuais um botão para Filtro de Consulta, que pode localizar registros por diversos campos de seleção;

- Gateway/Firewall
 - ✓ O botão RELOAD passar a ser exibido incondicionalmente, mesmo que não haja nenhum registro cadastrado;
 - Gateway/DNS Transparente
 - ✓ O botão RELOAD passar a ser exibido incondicionalmente, mesmo que não haja nenhum registro cadastrado;
 - Gateway/Proxy Transparente
 - ✓ O botão RELOAD passar a ser exibido incondicionalmente, mesmo que não haja nenhum registro cadastrado;
 - Gateway/NAT Excessões
 - ✓ Alterado função DMZ para que quando cadastrado um registro com Sim, o Host de NAT fique acessível também nas interfaces de clientes, ou seja, nas interfaces com disposição IN;
 - ✓ Criado o botão RELOAD que reconfigura somente o NAT no sistema operacional, sem necessidade de recarga geral;
 - Gateway/Balanceamento
 - ✓ Aprimorada rotina da macro [SEQUENCIAL], de forma a respeitar a capacidade de cada link;
 - ✓ O botão RELOAD passar a ser exibido incondicionalmente, mesmo que não haja nenhum registro cadastrado;
 - Gateway/QoS
 - ✓ Acertada a exclusão de modelos de QoS;
 - Gateway/Rotas Estáticas
 - ✓ O botão RELOAD passar a ser exibido incondicionalmente, mesmo que não haja nenhum registro cadastrado;
 - Redes/NAS
 - ✓ Acertada a exclusão de NAS;
 - ✓ O botão RELOAD passar a ser exibido incondicionalmente, mesmo que não haja nenhum registro cadastrado;
 - ✓ Na aba Retorno Pós-Authenticação foi criado o campo Serviço, que permite que para cada serviço do NAS seja retornado um conjunto de atributos específico, como por exemplo: Para o serviço PPPoE desejo retornar a velocidade e o tempo máximo da sessão; para o serviço Wireless Access List desejo retornar a velocidade. Seguem detalhes sobre o preenchimento deste campo para integração com Mikrotik:
 - PPPoE - Serviço=Service Name do PPPoE Server. Exemplo: service1
 - Hotspot - Serviço=Hotspot Server Name. Exemplo Exemplo: server1
 - Wireless - Serviço=MAC Address da interface Wireless+SSID interface, separados por :(dois pontos). Exemplo: 00-02-6F-99-99-99:APCENTRAL
- Importante:** Os atributos cadastrados nesta etapa só serão retornados ao NAS caso existam no cadastro avançado do plano, conforme veremos mais adiante;

- **Atendimentos**
 - ✓ Criada nova rotina de atendimentos mais abrangente capaz de gerir todos os contatos entre o cliente e a empresa, sejam comerciais, técnicos ou administrativo-financeiros (CRM);
 - ✓ Sua utilização pode ser em tempo real ou apenas registro póstumo;
 - ✓ Criada para uso opcional a figura do distribuidor de chamados, que supervisiona, prioriza/ordena e encaminha os atendimentos. Esta definição esta vinculada ao cadastro do usuário, conforme explicado mais adiante;
- **Atendimentos/Tópicos**
 - ✓ Nesta etapa são criados os tópicos por tipo de atendimento (Comercial, Técnico ou Adm/Fin) que serão utilizados opcionalmente na abertura de um atendimento;
 - ✓ Os tópicos têm por objetivo criar uma rápida identificação e classificação do assunto principal do atendimento, facilitando a gerência e a obtenção de dados estatísticos dos assuntos mais frequentes.
 - ✓ Alguns exemplos de tópicos:

▪ Técnico – Instalação	(Instalação de novo acesso)
▪ Técnico – Internet Fora	(Cliente não esta navegando)
▪ Técnico – Internet Lenta	(Internet com navegação lenta)
▪ Comercial – Banda Larga	(Negociação de banda larga)
▪ Comercial – Viabilidade	(Pedido de visada/viabilidade)
▪ Comercial – Upgrade	(Mudança de plano)
▪ Adm/Fin – Cobrança	(Pendências financeiras)
▪ Adm/Fin – Contrato	(Pendências de contrato)
- **Atendimentos/Causas**
 - ✓ Nesta etapa são criadas as causa por tipo de atendimento (Comercial, Técnico ou Adm/Fin) que serão informadas no encerramento de um atendimento;
 - ✓ As causas têm como objetivo classificar de forma direta o motivo que provocou o atendimento, facilitando a gerência através de dados estatísticos;
- **Atendimentos/Execução**
 - ✓ Esta é a principal aplicação da rotina, onde os atendimentos serão registrados, distribuídos e encerrados;
 - ✓ Ao ser acessada, o sistema, dependendo do cadastro de usuários irá mostrar:
 - Supervisor – Todos os atendimentos ainda em aberto;
 - Não Supervisor – Todos os atendimentos abertos pelo usuário ou designados para o usuário;
 - ✓ Clicando-se no botão *Inclui* uma nova janela é aberta para a criação de um novo atendimento. Segue detalhamento de cada campo:
 - *Data* – Data de abertura. Sua manipulação depende do cadastro do usuário;
 - *Hora* – Hora de abertura. Sua manipulação depende do cadastro do usuário;
 - *Iniciativa* – Define quem provocou o atendimento, podendo ser o *Cliente* ou *Atendente*;
 - *Modo* – Informa o modo pelo qual o atendimento é inicialmente executado, podendo ser via *Telefone*, *Visita* ou *Eletrônico*;
 - *Cliente* – Define o código do cliente atendido, podendo ser localizado por qualquer parte do nome (botão lupa), ou através de pesquisa por diversos campos (botão importar dados de outra aplicação);
 - *Contato* – Define o contato deste atendimento no cliente. O cadastro de contatos pode ser efetuado em tempo real pelo botão (caneta) presente neste campo, dependendo da permissão do usuário;

- *Tipo* – Define o tipo de atendimento, podendo ser *Comercial*, *Técnico* ou *Adm/Fin*;
- *Contrato* – Define opcionalmente o contrato ao qual o atendimento se refere. O sistema mostra para seleção todos os contratos cadastrados com seu status ao final, podendo ser: *A=Ativo*, *C=Cancelado*, *T-Transferido*. Ao selecionar o contrato o sistema pergunta se o usuário deseja capturar todos os IPs cadastrados do cliente no corpo do assunto. Tendo o contrato selecionado autenticações wireless em algum NAS, o sistema abrirá na tela do atendimento uma linha com os dados da conexão, inclusive o nível de sinal, além de registrar tais informações automaticamente no corpo do assunto;
- *Atendimentos* – São mostrados para o cliente o número de atendimentos em aberto no momento, e o total de atendimentos nos últimos 30 dias;
- *Tópico* – Define opcionalmente o tópico, conforme cadastro. A tabela de tópicos pode ser manipulada em tempo real através do botão (caneta) presente neste campo, dependendo da permissão do usuário;
- *Situação* – Define a situação atual do atendimento, podendo ser: {*Em Branco*}, *Em Andamento* ou *Em Espera*;
- *Assunto* – Campo de texto livre onde serão descritos os detalhes do assunto do atendimento;
- *Solução* – Campo de texto livre onde serão descritas os detalhes da solução do atendimento;
- *Encerra* – Ao ser definido como sim, os seguintes campos serão solicitados:
 - *Data* – Data de abertura. Manipulação depende do cadastro do usuário;
 - *Hora* – Hora de abertura. Manipulação depende do cadastro do usuário;
 - *Causa* – Selecionar a causa principal que originou o atendimento conforma cadastro. A tabela de causas pode ser manipulada em tempo real através do botão (caneta) presente neste campo, dependendo da permissão do usuário;
 - *Visível p/ Cliente* – Define se o atendimento ficará visível para o cliente através da central do assinante;
- *Ferramentas* – São disponibilizadas para uso em tempo real as seguintes:
 - *Ping* – Pinga os IPs cadastrados para o cliente;
 - *Gráfico* – Mostra os gráficos de utilização de banda do cliente;
 - *LOG Erros* – Mostra o log de erros do sistema;
 - *LOG Radius* – Mostra o log do Radius;
 - *IPs* – Acessa o cadastro de IPs do cliente;
 - *Autenticação* – Acessa o cadastro de autenticações do cliente;
 - *Atendimentos* – Mostra o histórico de atendimentos do cliente;
 - *Docs Aberto* – Mostra os documentos em aberto do cliente;
 - *Telefones* – Mostra todos os telefones do cadastro e contatos do cliente;
- ✓ Clicando-se no número do atendimento o mesmo é aberto para manutenção. Neste modo os dados de cabeçalho do atendimento não são alteráveis, mais os demais campos e ferramentas estão disponíveis;
- ✓ Ao lado do número do atendimento existe um botão chamado *Emite O.S.*, que imprime o atendimento ao ser clicado;
- ✓ Sendo o usuário Supervisor, clicando-se sobre a *Prioridade* pode-se altera-la, o que vai provocar uma re-ordenação dos registros mostrados;

- ✓ Tendo o usuário permissão para Distribuição, clicando-se sobre o *Usuário Abertura(Abe)* pode-se designar o atendimento para outro usuário. Neste momento também é possível altera-se o modo do atendimento (Telefone, Visita ou Eletrônico);
- ✓ Estão disponíveis também os botões padrões de navegação e pesquisa;

- Clientes/Planos
 - ✓ Os campos *Data de Início de Vigência* e *Data Final de Vigência* foram suprimidos por não terem mais função;
 - ✓ Criado o campo *Vigência* que determina o prazo contratual de vigência em meses de cada plano, que será utilizado pelas rotinas de Contratos e Carnês;
 - ✓ Criada a aba *Avançado*, onde serão definidos para cada plano os atributos Pós-Authenticação que poderão ser retornados ao NAS e os seus valores. Foi criado o plano especial denominado (TODOS), onde se pode definir uma única vez atributos que serão associados a todos os planos existentes. Como cada NAS pode necessitar de retornos diferentes, serão retornados somente os atributos aqui cadastrados que também tenham sido definidos em Redes/NAS/Retorno Pós-Authenticação. O botão *Dicionário Radius* traz todos os atributos suportados por cada equipamento, bem como a correta formatação do campo *Valor*;

- Clientes/Cadastro
 - ✓ Na aba Dados de Cobrança o campo *Local Cobrança* passou a ser do tipo Radio Button, desta forma o usuário seleciona o banco desejado com base no cadastro de bancos do sistema;
 - ✓ Criada a aba Contatos onde podem ser cadastrados os diversos contatos do cliente com seus detalhes. O campo *Complemento* é do tipo select, trazendo o que foi previamente cadastrado em Empresa/Dados Gerais/Complemento Contatos;
 - ✓ Na aba Contratos foi incluído o botão *Emite Carnê*, que após solicitar o período de vigência e os dados de faturamento, fatura e emite simultaneamente um carnê no modelo de 3 laminas por folha para o cliente em questão. Como esta rotina inclui no Contas a Receber um documento para cada mês de vigência, é pré-requisito que o período selecionado ainda não tenha sido faturado anteriormente para o cliente;
 - ✓ Na aba Contratos foi incluído também o botão *Reemite Carnê*, que após solicitar o período de vigência e os dados de faturamento faz uma simples impressão do carnê, sem qualquer alteração nos documentos, portanto é pré-requisito que o carnê já tenha sido previamente emitido;
 - ✓ Na aba IPs os botões PING e RELOAD passam a ser exibidos incondicionalmente, mesmo que não haja nenhum registro cadastrado;
 - ✓ Na aba Autenticação foi incluído o campo opcional *MAC*, que ao ser informado fará com que o Radius passe a checar também o MAC nas autenticações, além de login e senha. O campo *Senha* foi aumentado para 30 dígitos;
 - ✓ As abas Contatos, Contratos, IPs, Autenticação, Histórico Bloqueios só serão mostradas caso o usuário tenha permissão de acesso as mesmas;
 - ✓ Os botões *Relatório de Clientes* e *Filtro de Clientes* só serão ativados caso o usuário tenha permissão de acesso a estas opções;
 - ✓ Criado o botão *Atendimentos*, que gera uma consulta de todo o histórico de atendimento do cliente em questão. Este botão só é ativado caso o usuário tenha permissão a esta opção;

- ✓ Criado o botão *Documentos em Aberto*, que gera uma consulta de todos os títulos em aberto do cliente em questão. Este botão só é ativado caso o usuário tenha permissão a esta opção;
- Financeiro/Movimento C/C
 - ✓ Criada sub-rotina de *Estorna Movimento*, que pode ser acessado passando-se o mouse sobre o campo *Número*. Esta rotina só será acessado caso o usuário tenha permissão de estorno, conforme veremos mais adiante. Dependendo do movimento pode-se ter 3 tipos diferentes de comportamento:
 - *Estornando um documento em aberto* – O sistema fará apenas um estorno;
 - *Estornando um documento baixado* – Serão estornados o documento, o movimento de baixa, e o de contra-partida se for o caso;
 - *Estornando um movimento de baixa* – Serão estornados o movimento de baixa e o de contra-partida se for o caso, e o documento original será modificado para a condição de não baixado(em aberto);Em qualquer um dos casos o sistema sempre mostrará previamente quais ações serão executadas, pedindo uma confirmação para o processamento. Todas as demais rotinas que acessam as bases de dados financeiras foram alteradas para ignorarem os movimentos estornados;
 - ✓ O botão *Inclui* passa a permitir o preenchimento dos campos *Local Cobrança*, *Convênio* e *Nosso Número*;
- Financeiro/Baixa Documentos
 - ✓ Incluído controle de permissão para manipulação do campo *Data Baixa* conforme cadastro do usuário;
 - ✓ Criada sub-rotina de *Emissão de Recibos* que será invocada logo após a baixa quando o campo *Emite Recibo* estiver preenchido com *Sim*. O recibo será emitido em PDF de uma folha com duas partes, sendo a parte superior o comprovante a ser entregue ao cliente, e a parte inferior o controle de caixa. A numeração dos recibos é controlada automaticamente pelo sistema;
- Financeiro/Faturamento
 - ✓ Corrigido erro de faturamento ocorrido em alguns contratos com data de início superior ao período de faturamento;
- Monitor/Recursos Sistema
 - ✓ A rotina passa a ser multi-servidores, portanto será solicitado o campo *Serviço* onde pode ser selecionado qual o servidor desejado;
 - ✓ Incluídas estatísticas do serviço/servidor de proxy com gráficos de: Clientes acessando o proxy, Descritores de arquivos em uso, Desempenho do cache(HITs)-Requisições, Desempenho do cache(HITs)-Transferência, Objetos armazenados no cache, Requisições DNS do proxy, Utilização de CPU e Utilização de memória;
- Utilitários/Usuários
 - ✓ No campo *Permissões Baixa* foi incluída a opção *Data Baixa*, que determina se o usuário poderá ou não manipular a data de uma baixa no ato de sua efetivação. Incluído também a opção *Estorno*, que determina se o usuário poderá ou não executar estornos de movimentos/documentos;

- ✓ Criado o campo *Permissões Atendimento*, com as seguintes opções:
 - *Supervisão* – Com esta opção ativa o usuário passa a ser um supervisor de atendimentos, visualizando os registros de todos os usuários, e desativando-a o usuário terá acesso apenas aos seus registros;
 - *Distribuição* – Ativando-se esta opção o usuário passa a ter permissão para designar atendimentos para outros usuários;
 - *Altera Data* – Quando ativo permite manipular a data de abertura e data de encerramento dos atendimentos;
 - *Altera Hora* – Quando ativo permite manipular a hora de abertura e hora de encerramento dos atendimentos;
- ✓ No campo *Permissões Dados* foi incluído informações para permissões de manipulação sobre a tabela *Contatos*;
- ✓ Em função das novas opções criadas a tabela de permissões de acesso foi reestruturada, sendo necessária conferência e ajustes em todos os usuários cadastrados.